



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

## TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

### LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

**“COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE TRABAJADORES DE  
EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL CON LA EMPRESA  
USUARIA”**

Realizado por:

Matos Z., Mariana C.  
Moreno G., Sofía

Profesor guía:

Pedro Vicente Navarro

### RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de : \_\_\_\_\_ ( ) puntos.

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Caracas, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
ESPECIALIDAD: RELACIONES INDUSTRIALES

## **COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE TRABAJADORES DE EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL CON LA EMPRESA USUARIA**

Tesista: Mariana Matos Zerpa.

Tesista: Sofía Moreno Guilarte.

Tutor: Lic. Pedro Vicente Navarro.



## INDICE GENERAL

|                                                                                                                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                                                                                                                                            | <b>6</b>  |
| <b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>                                                                                                                                           | <b>8</b>  |
| <b>II OBJETIVOS</b>                                                                                                                                                            | <b>13</b> |
| OBJETIVO GENERAL                                                                                                                                                               | 13        |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                          | 13        |
| <b>III. MARCO TEÓRICO</b>                                                                                                                                                      | <b>14</b> |
| I. EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL:                                                                                                                                               | 14        |
| 1- <i>Externalización y Flexibilización</i>                                                                                                                                    | 14        |
| 2 - <i>Definición de Empresas de trabajo temporal</i>                                                                                                                          | 15        |
| 3 - <i>Tipos de contrato</i>                                                                                                                                                   | 17        |
| 4 - <i>Normativa Legal que regula a las Empresas de Trabajo Temporal</i>                                                                                                       | 17        |
| 5 - <i>Relación entre la empresa de trabajo temporal y el trabajador: (<a href="http://www.arkania.org/~edux/ett.htm">http://www.arkania.org/~edux/ett.htm</a>)</i>            | 19        |
| 6 - <i>Antecedentes de las Empresas de Trabajo Temporal (<a href="http://www.sociologicus.com/tusarticulos/ett.htm">http://www.sociologicus.com/tusarticulos/ett.htm</a>):</i> | 20        |
| 7 – <i>Consideraciones socio- económicas y laborales del trabajo temporal</i>                                                                                                  | 21        |
| 8 - <i>Ventajas y Desventajas de las Empresas de Trabajo Temporal</i>                                                                                                          | 22        |
| 9 – <i>Críticas a las ETTs</i>                                                                                                                                                 | 23        |
| II- COMPROMISO ORGANIZACIONAL                                                                                                                                                  | 23        |
| 1- <i>Actitudes del Trabajador</i>                                                                                                                                             | 24        |
| 2 - <i>Definiciones de Compromiso Organizacional</i>                                                                                                                           | 25        |
| 3 - <i>Factores determinantes del Compromiso Organizacional</i>                                                                                                                | 25        |
| 4 - <i>Consecuencias de la falta de Compromiso Organizacional</i>                                                                                                              | 27        |
| 5 - <i>Enfoques del Compromiso Organizacional</i>                                                                                                                              | 29        |
| 6 - <i>Investigaciones realizadas sobre el Compromiso Organizacional.</i>                                                                                                      | 30        |
| <b>IV MARCO REFERENCIAL</b>                                                                                                                                                    | <b>36</b> |
| 1- MTG SERVICIOS                                                                                                                                                               | 36        |
| 2- SIPCAH                                                                                                                                                                      | 37        |
| 3 - J&M                                                                                                                                                                        | 39        |
| <b>V. MARCO METODOLÓGICO</b>                                                                                                                                                   | <b>41</b> |
| 1- Tipo de investigación.                                                                                                                                                      | 41        |
| 2 - Diseño de investigación.                                                                                                                                                   | 42        |
| 3.1- Población:                                                                                                                                                                | 42        |
| 3.2- Muestra:                                                                                                                                                                  | 43        |
| 4 - Operacionalización de la variable                                                                                                                                          | 44        |
| 5 - <i>Técnicas e instrumento de recolección de información</i>                                                                                                                | 46        |
| 6 - <i>Codificación</i>                                                                                                                                                        | 50        |
| <b>VI. PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>                                                                                                                           | <b>53</b> |
| 1 - Presentación de los datos:                                                                                                                                                 | 53        |
| 1.1- <i>Distribución de frecuencias de variables demográficas.</i>                                                                                                             | 53        |
| 1.2 – <i>Distribución de frecuencia de ítem</i>                                                                                                                                | 57        |
| 2 - Análisis y Discusión de los resultados                                                                                                                                     | 75        |
| 2.1- <i>Componente af</i>                                                                                                                                                      |           |

|                                                                                         |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <i>ectivo</i>                                                                           | 76                                   |
| 2.2 - <i>Componente Continuo</i>                                                        | 78                                   |
| 2.3 - <i>Componente Normativo</i>                                                       | 80                                   |
| 2.4 - <i>Compromiso organizacional</i>                                                  | 83                                   |
| 2.5 - <i>Compromiso Predominante</i>                                                    | 85                                   |
| 3 - <i>Relación entra el compromiso Organizacional y las variables Demográficas</i>     | 88                                   |
| 3.1 - <i>Relación entre Compromiso Organizacional y Edad</i>                            | 88                                   |
| 3.2 - <i>Relación entre Compromiso Organizacional y Sexo</i>                            | 90                                   |
| 3.3 - <i>Relación entre Compromiso Organizacional y Antigüedad</i>                      | 92                                   |
| <b>VII. CONCLUSIONES</b>                                                                | <b>95</b>                            |
| RECOMENDACIONES                                                                         | 98                                   |
| BIBLIOGRAFÍA                                                                            | 99                                   |
| ANEXOS.                                                                                 | 106                                  |
| ANEXO A- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS                                            | 107                                  |
| ANEXO B - CUADRO RESUMEN DE ESTUDIOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL REALIZADOS EN LA UCAB | 108                                  |
| ANEXO C – CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO                                                 | 109                                  |
| ANEXO D – TABLA DE CORRELACIONES DE VARIABLES                                           | 110                                  |
| ANEXO E – MATRIZ DE DATOS                                                               | <i>¡Error! Marcador no definido.</i> |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 - Ventajas y Desventajas de las ETT                                  | 22 |
| Tabla 2 Distribución de la muestra                                           | 43 |
| Tabla N°3 Operacionalización de la variableCompromiso organizacional         | 45 |
| Tabla N°4 Distribución ítems                                                 | 46 |
| Tabla N° 5 Codificación grados de aprobación                                 | 47 |
| Tabla N° 6 planteamientos positivos y negativos                              | 47 |
| Tabla N° 7 Confiabilidad de estudios de compromiso organizacional en la UCAB | 48 |
| Tabla N° 8 Codificación por sexo                                             | 51 |
| Tabla N° 9 Codificación por edad                                             | 51 |
| Tabla N° 10 Codificación por antigüedad                                      | 51 |
| Tabla N° 11 Codificación por empresa                                         | 52 |
| Tabla N° 12 Distribución de frecuencias de la variable sexo                  | 53 |
| Tabla N° 13 Distribución de frecuencias de la variable sexo                  | 54 |
| Tabla N° 14 Distribución de frecuencias de la variable antigüedad            | 55 |
| Tabla N° 15 frecuencias ítem N° 1                                            | 57 |
| Tabla N° 16 frecuencias ítem N° 2                                            | 58 |
| Tabla N° 17 frecuencias ítem N° 3                                            | 59 |
| Tabla N° 18 frecuencias ítem N° 4                                            | 60 |
| Tabla N° 19 frecuencias ítem N° 5                                            | 61 |
| Tabla N° 20 frecuencias ítem N° 6                                            | 62 |
| Tabla N° 21 frecuencias ítem N° 7                                            | 63 |
| Tabla N° 22 frecuencias ítem N° 8                                            | 64 |
| Tabla N° 23 frecuencias ítem N° 9                                            | 65 |
| Tabla N° 24 frecuencias ítem N° 10                                           | 66 |
| Tabla N° 25 frecuencias ítem N° 11                                           | 67 |
| Tabla N° 27 frecuencias ítem N° 12                                           | 68 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla N° 28 frecuencias item N° 13                                     | 69 |
| Tabla N° 29 frecuencias item N° 14                                     | 70 |
| Tabla N° 30 frecuencias item N° 15                                     | 71 |
| Tabla N° 31 frecuencias item N° 16                                     | 72 |
| Tabla N° 32 frecuencias item N° 17                                     | 73 |
| Tabla N° 33 frecuencias item N° 18                                     | 74 |
| Tabla N° 34 Codificación del Componente Afectivo                       | 76 |
| Tabla N° 35 Media del Compromiso Afectivo                              | 76 |
| Tabla N°36 Medias Indicadores Compromiso Afectivo                      | 77 |
| Tabla 37 Mediana Compromiso Afectivo                                   | 77 |
| Tabla N°38 Codificación del Componente Continuo                        | 78 |
| Tabla N° 39 Media del Compromiso Continuo                              | 78 |
| Tabla N° 40 Medias de Indicadores de Compromiso Continuo               | 79 |
| Tabla 41 Mediana Compromiso Continuo                                   | 80 |
| Tabla N° 42 Codificación del Componente Normativo                      | 80 |
| Tabla 43 Media del Compromiso Normativo                                | 81 |
| Tabla N° 44 Medias Indicadores Compromiso Normativo                    | 81 |
| Tabla N° 45 Mediana Compromiso Normativo                               | 82 |
| Tabla N° 46 Codificación del Compromiso Organizacional                 | 83 |
| Tabla N° 47 Media del Compromiso Organizacional                        | 84 |
| Tabla N° 48 Mediana Compromiso Organizacional                          | 84 |
| Tabla N° 49 Media del Compromiso Organizacional y sus tres dimensiones | 85 |
| Tabla N° 50 Relación entre Compromiso Organizacional y Edad            | 88 |
| Tabla N° 51 Relación entre Compromiso Organizacional y Sexo            | 90 |
| Tabla N° 52 Relación entre Compromiso Organizacional y Antigüedad      | 92 |

## INDICE DE GRÁFICOS

|                                                                                                                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1 Funcionamiento de la ETT .....                                                                                                                                       | 16 |
| Gráfico 2 Aportes de Mathieu y Zajac<br>( <a href="http://web.usal.es/~ggdaca/WebPersonalCompromisoOrg.htm">http://web.usal.es/~ggdaca/WebPersonalCompromisoOrg.htm</a> )..... | 32 |
| Gráfico N° 3 Distribución de frecuencias de la variable edad .....                                                                                                             | 54 |
| Gráfico N°4 Distribución de frecuencias de la variable sexo .....                                                                                                              | 55 |
| Gráfico N° 5 Distribución de frecuencias de la variable antigüedad .....                                                                                                       | 56 |
| Gráfico N° 6 Compromiso organizacional y sus tres dimensiones .....                                                                                                            | 85 |
| Gráfico N° 7 Relación entre Compromiso Organizacional y Edad.....                                                                                                              | 89 |
| Gráfico N° 8 Relación entre Compromiso Organizacional y Sexo.....                                                                                                              | 91 |
| Gráfico N° 9 Relación entre Compromiso Organizacional y antigüedad .....                                                                                                       | 93 |

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar el compromiso organizacional de los trabajadores de empresas de trabajo temporal con la empresa usuaria. Para alcanzarlo de la mejor manera y expresarlo de una forma sistemática y de fácil comprensión se realizó la siguiente división del estudio:

Inicia con el planteamiento del problema, donde se explica las razones que llevan a preguntarse como se comporta el compromiso organizacional en el caso de los trabajadores temporales con la empresa usuaria, así como los antecedentes en lo que a esta temática se refiere, justificando así el presente trabajo.

A continuación se plantean los objetivos, tanto el principal como los específicos que se propuso cumplir esta investigación.

Posteriormente se expresa el marco teórico con la explicación detallada de toda la información recabada sobre las empresas de trabajo temporal, su legislación, consideraciones y ventajas y desventajas; así como del compromiso organizacional, las teorías que lo estudian, los factores que lo influyen, consecuencias y enfoques.

Luego se presenta el marco referencial que ubica al lector en el contexto de las empresas que formaron parte de la investigación.

En este orden sigue el marco metodológico donde se revelan el diseño y tipo de investigación, el muestreo utilizado, la unidad de análisis seleccionada, así como la operacionalización del compromiso organizacional como variable y la explicación detallada de la técnica e instrumento de recolección de la información.

---

En este punto se llega al corazón de la investigación que es la presentación y análisis de los resultados obtenidos, donde se van contrastando los datos arrojados por el estudio y transformándolos en respuestas cualitativas que respondan eficazmente los objetivos planteados.

Para culminar se incluyen las conclusiones que resumen toda la información obtenida a partir de los estudios realizados en esta investigación. Además, se adjuntan las consideraciones que se recomiendan para futuros estudios relacionados con el compromiso organizacional y con las empresas de trabajo temporal. Igualmente se anexan los documentos que se consideran importantes para la realización de este trabajo y que no se encuentran a lo largo de su desarrollo.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización se puede definir como el conjunto de procesos que permite producir, distribuir y consumir bienes y servicios a partir de estructuras de valorización de los factores de producción materiales e inmateriales organizados a escala mundial, para mercados mundiales regidos por normas y estándares mundiales, por organizaciones nacidas de acuerdo, con una escala mundial o que actúan según dicha escala como una intención que pretende ser globalizadora y que obedece a estrategias mundiales, difíciles de adscribir a ningún territorio (jurídico, económico, tecnológico) a causa de las múltiples formas (evolutivas) de los vínculos de integración y de las alianzas que establecen entre ellas. (Petrella en <http://www.usal.org/economia/retos1.htm> ). También como el proceso de interacción e intercambio económico en un plano que desconoce las fronteras nacionales y dentro del cual los capitales pueden “emigrar” a velocidades vertiginosas hacia “climas” más “amables”, esto es, que le permitan maximizar el lucro con márgenes tolerables de riesgo (Carballo, 2000).

Una de las principales consecuencias, a nivel empresarial de la globalización, es el incremento de la competitividad en las organizaciones; puesto que la competencia entre empresas no se limita únicamente a la localidad en donde se encuentran ubicadas, sino que por el contrario se ha extendido a nivel mundial. La empresa no se tiene que esforzar únicamente en que sus niveles de ventas, calidad de productos, y servicios sean los mejores en su país de origen, también estos deben ser los de mayor calidad, preferencia o efectividad y con la posibilidad de ser distribuidos con rentabilidad a nivel mundial.

Según Biasca (en <http://www.colciencias.gov.co/agenda/pn39.html> ), una empresa competitiva es la que puede sobresalir entre aquellas que están disputando un mismo mercado. Explica que en el concepto moderno de competitividad no sólo es suficiente existir y ser

rentable, es necesario preocuparse por el personal, los proveedores, los clientes, y en general por la comunidad en la cual está inserta la empresa.

La competitividad de los mercados y la búsqueda de aumento de calidad y productividad, exigirá a las empresas que apliquen nuevas estrategias de negocios. Las organizaciones empiezan a revisarse continuamente y concentrarse en su negocio medular, es decir, se empieza a buscar la reducción de las dimensiones de las empresas, conservando sólo la explotación directa del núcleo de las actividades productivas y, en consecuencia, externalizando (tercerización) parte del proceso productivo mediante la contratación de servicios de apoyo o periféricos fácilmente adaptables a las necesidades, prescindibles según las exigencias del mercado (Carballo, 2000).

Respondiendo a esta tendencia y vinculada a los procesos de cambio organizacional, se crea la figura del outsourcing, con lo que se busca transferir tareas o servicios necesarios, pero no medular de un negocio a un tercero, mediante la contratación de los mismos a empresas externas especializadas en el cumplimiento de dichas actividades o servicios.

Los servicios de outsourcing (servicios de informática, nómina, apoyo técnico, mantenimiento, ingeniería de proyecto, servicios legales, merchandising) se pueden contratar para reducir y controlar los costos operativos, concentrarse en el foco de la compañía, tener acceso a la última tecnología, liberar recursos internos para otros propósitos, contar con recursos que no están disponibles internamente, acelerar los procesos de ingeniería, resolver funciones difíciles de manejar o fuera de control, dar un mayor uso al capital de trabajo de la empresa, compartir riesgos, inyección de efectivo.(Viega en <http://www.ieid.org/congreso/ponencias/Viega,%20Maria%20Jose.pdf>).

En el año 1994 en España surge una nueva figura jurídica del outsourcing, llamada Empresas de Trabajo Temporal (en lo sucesivo ETT), la diferencia de esta con el outsourcing, por regulación legal, es que el único objetivo de las ETT es suministrar a otros sujetos (beneficiarios) el personal requerido para la ejecución de actividades transitorias o temporales. (Carballo, 2000).

Este tipo de empresas han sido utilizadas, como fuente alternativa de contratación de personal; ya que, las organizaciones en lugar de contratar directamente al trabajador, lo contratan a través de la ETT. Esto fundamentalmente permite flexibilizar la plantilla de trabajadores, de esta forma la empresa usuaria de este servicio transforma unos costes fijos en costes variables, con la ventaja competitiva que esto supone, por lo tanto, las ETT son consideradas como una opción de flexibilización del mercado laboral (extraído de la página <http://www.desados.com/>). Por lo general el servicio ofrecido por las ETT está orientado a la contratación de personal bajo tres preceptos (Klauber, 1998; c.p Castillejo y Veloza, 2002):

- Por obra o servicio
- Por necesidades de producción (picos de trabajo).
- Para cubrir bajas temporales (vacaciones, permisos, etc)

Inspirado en la ley 14/1994, del 1º de junio, por la que se regulan las Empresas de Trabajo Temporal de España (Carballo, 2000), se implanta en Venezuela esta figura jurídica, a través del reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo, puesto en vigencia en 1997. Actualmente en Venezuela hay un número importante de empresas de trabajo temporal, para este año hay 123 ETT a nivel nacional y 80 en el Distrito Capital inscritas en el Ministerio de Trabajo (Fuentes del Ministerio del Trabajo).

Es interesante investigar qué tipo de relaciones se establecen en los trabajadores de estas empresas. La conexión que se da entre el trabajador, la empresa de trabajo temporal y la empresa usuaria, constituye una relación trilateral, puesto que hay una primera relación entre la ETT y la empresa usuaria; que se formaliza mediante un contrato de puesta a disposición del trabajador llamado “contrato de provisión de trabajadores”; y otra relación que se constituye entre el trabajador y la ETT, que va a ser una relación de índole laboral, es decir, el contacto del trabajador con la ETT, va a ser únicamente por medio de un contrato de trabajo por tiempo u obra determinada, que va a reglamentar las condiciones de trabajo, tales como salario, beneficios de seguridad social, capacitación, lugar de trabajo, cargo, etc; sin embargo el trabajador de la ETT va a laborar durante este periodo determinado en instalaciones y bajo la dirección de la empresa usuaria, por lo tanto los trabajadores de las ETT a pesar de ser

contratados por estas, no prestan sus servicios directamente para ellas sino para las empresas que solicitan los servicios de la organización (empresas usuarias) y sólo por un tiempo determinado. Dadas estas condiciones se hace un poco más difícil para el trabajador sentirse identificado con la empresa de trabajo temporal y sus valores, este conflicto se incrementa cuando la empresa usuaria y la ETT tienen valores opuestos.

Estas empresas están adquiriendo cada día mayor importancia así como un aumento en la demanda de sus servicios en el entorno actual. También observamos la tendencia a procurar incrementar el compromiso de los trabajadores con su organización como vía para agregar valor, y el hecho de que el conocimiento y estudio de la variable de compromiso se ha convertido en un insumo importante para tomar decisiones en materia de planificación estratégica de personal, proporcionando elementos que permiten hacer predicciones sobre el desempeño del personal (Porter, Steers, Mowday y Boulian, 1974 y Mathieu y Zajac, 1990; c.p Allen y Meyer, 1997). Ante esta situación y debido al conjunto aspectos mencionados es primordial medir la variable de compromiso organizacional en trabajadores temporales.

Para los trabajadores de las ETT que se vinculan a una determinada empresa, es importante lograr cierto nivel de compromiso con la empresa usuaria en la que se desarrolla sus labores (Meyer y Allen, 1997), de hecho la contratación temporal, para algunos puede incidir en el vínculo psicológico (compromiso organizacional) que desarrollan los trabajadores en forma natural hacia las organizaciones en las cuales prestan sus servicios (Robbins, 1986; c.p Meyer y Allen, 1997).

En los trabajadores de empresas de trabajo temporal, las pugnas de identidad provienen de la breve e intermitente relación del trabajador con la ETT, con la empresa usuaria y con el trabajo estatutos de estos. Así la corta duración y diversidad de misiones no les permite tener tiempo suficiente para crear una definición de si mismos, mediante la interacción con otros trabajadores (Castillejo y Veloza, 2002).

Por lo tanto, se ha llegado a la conclusión, de que es de suma relevancia determinar el compromiso que tienen los trabajadores temporales con la empresa que los contrata, puesto

que, se puede inferir que no se identifican en alta medida con la organización ni muestran un compromiso real; por el hecho de trabajar para ellas por medio de una contratación indirecta y por un tiempo limitado, esta situación puede traer como consecuencia la falta de motivación, que se traduce en falta de efectividad, eficiencia y en un desempeño que no concuerda con las potencialidades del trabajador.

Por ello en esta investigación se ha planteado determinar **¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de empresas de trabajo temporal con la empresa usuaria?**

Para estudiar el nivel de compromiso organizacional, se va a utilizar el modelo de los 3 componentes de Allen y Meyer. Estos autores definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Allen y Meyer propusieron una división del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuación y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización (Arias, 2001 en <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>).

## II OBJETIVOS

### *Objetivo General*

Determinar el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores temporales con empresas usuarias ubicadas en el Distrito Capital.

### *Objetivos específicos*

- 1.-Determinar el compromiso afectivo de los trabajadores temporales con la empresa usuaria.
- 2.-Determinar el compromiso normativo de los trabajadores temporales con la empresa usuaria.
- 3.-Determinar el compromiso de continuidad de los trabajadores temporales con la empresa usuaria.
- 4.-Determinar cuál es el tipo de compromiso predominante de los trabajadores temporales con la empresa usuaria.
- 5.- Determinar la relación existente entre las variables demográficas (sexo, edad, antigüedad) y el compromiso organizacional de los trabajadores temporales con la empresa usuaria.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **I. EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL:**

##### **1- Externalización y Flexibilización**

Junto con la globalización y la búsqueda voraz de la competitividad los modelos de gerencia y dirección de empresas se abocan a la búsqueda de fallas en el sistema que limiten sus ventajas, para modificarlas a su favor. Hasta hace algunos años se pensaba que la base de la productividad era crecer sin medida. Pero últimamente se ha demostrado que las organizaciones más grandes no siempre son las más eficaces lo que ha llevado a la llamada fragmentación de las empresas, esto no se trata de un debilitamiento sino de la expulsión al exterior de todas las actividades no medulares, que no formen parte de la razón de ser de la organización a otras empresas especializadas en esas actividades (externalización). Con esto se logra el fortalecimiento de los procesos de toma de decisiones, del aparato financiero de las empresas y del manejo del conocimiento. (Lucena en <http://utal.org/movimiento/12.htm>).

Según Hector Lucena uno de los aspectos que se ha criticado en este sentido es el de las relaciones laborales porque restringen la operatividad de las empresas con sus regulaciones. En este aspecto clasifica la externalización en 3 tipos: externalización del lugar (por ejemplo: teletrabajo), externalización del control administrativo (outsourcing) y externalización por reducción de la duración del empleo (trabajadores temporales). Este fenómeno ejerce presión sobre los entes legislativos buscando la flexibilización de las leyes para facilitar todos estos procesos. Urquijo hace una clasificación más exhaustiva nombrando las tendencias de la flexibilización:

- Flexibilidad de despido
- Flexibilidad de contratación.

- Flexibilidad en la duración del trabajo.
- Anualización.
- Tiempo oscilante y horarios variables.
- Flexibilidad funcional.
- La polivalencia.
- Flexibilidad de movilización
- Flexibilidad de indexación laboral.

### **1.1 Beneficios**

Lucena enumera los siguientes: Reducción de tiempos y costos, permite contrataciones sin expectativas a largo plazo, facilita el acceso a personal muy calificado necesarios para períodos breves, permite el acceso a contratistas que facilitan y amplía la oferta de bienes y servicios sin sus consecuentes altas inversiones fijas en trabajo.

## **2 - Definición de Empresas de trabajo temporal**

Este tipo de empresas forman uno de los recursos más utilizados en lo que a tercerización se refiere, uno de los procesos que caracterizan a las organizaciones de hoy en día. Entre los temas relativos a las tendencias de la flexibilización está la discusión sobre el “empleador responsable”, quien se encarga de la parte administrativa y contractual de los trabajadores. De allí nace la figura de las empresas de trabajo temporal, que no son más que aquéllas cuya actividad consiste en poner a disposición de otra (empresa usuaria), con carácter temporal, trabajadores por ella contratado para satisfacer sus necesidades de mano de obra, en cuanto a calidad y cantidad de esta. Para ello realizan los respectivos procesos de selección, contratación y formación de un grupo de trabajadores que posteriormente son puestos a disposición de las organizaciones para que presten los servicios previamente acordados entre la empresa usuaria y la ETT, garantizando esta última el adecuamiento del empleado a los parámetros acordados. (Rodríguez y Piñeiro, 2001 cp Martínez, Monserrat, 2002).

La ETT suele confundirse con las agencias de colocación, pero son muy diferentes porque la primera se encarga de la contratación y es el verdadero empleador del trabajador aunque sus servicios se dirijan a otra organización. En el caso de las agencias de colocación el trabajo

termina en el proceso de selección porque la empresa usuaria es quien contrata, asigna salario, otorga beneficios, etc. En algunos casos las empresas usan las ETT para obtener trabajadores y eludir período de prueba y riesgos de selección y luego pasan a contratarlos directamente.

Como vemos en la relación laboral de la ETT la bidireccionalidad queda atrás creándose una figura de tres actores como la siguiente (:

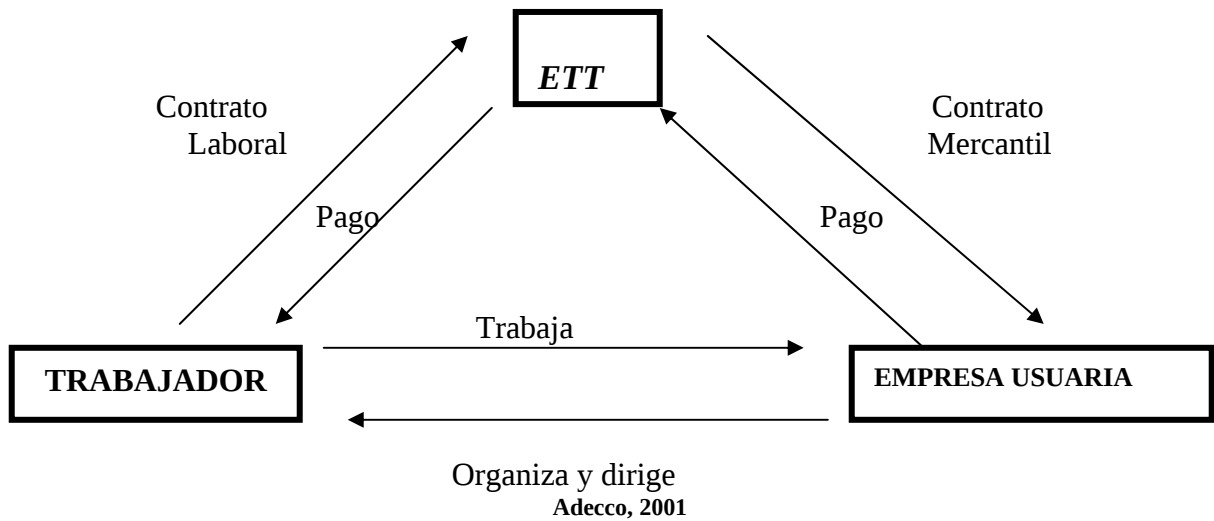


Gráfico 1 Funcionamiento de la ETT

Se trata de una regulación triangular en la que la empresa usuaria abona una cantidad a la ETT a cambio de los servicios del trabajador cedido, quién acudirá al puesto de trabajo a la empresa usuaria, atenderá a las instrucciones de los encargados y realizará su trabajo en las condiciones que determine dicha empresa; la ETT será el verdadero empleador del trabajador cedido (el contrato de trabajo se firma entre el trabajador y la ETT), será quién le abone su salario y mantendrá el poder disciplinario sobre él, sin asumir las facultades de dirección y control de su labor, pues esto es potestad de la empresa usuaria.

## **2.1 – Objetivo:**

El principal objetivo de una empresa de trabajo temporal, según lo expuesto por Adecco 2004, es la asignación temporal de personal capacitado en las instalaciones de sus empresas clientes, beneficiándolas con reducción de costes y rapidez de respuesta.

## **3 - Tipos de contrato**

(<http://www.sociologicus.com/tusarticulos/ett.htm>).

### **3.1 De puesta a disposición:**

Se celebra entre la ETT y el trabajador en base a cada misión asignada, por lo que es general una sucesión de contratos para cubrir en su momento cada vacante. Suele durar de tres a seis meses y por lo general se usa para sustituir trabajadores temporalmente inactivos, puestos en proceso de selección, etc. Hablamos de una relación mercantil entre empresas.

### **3.2 De duración temporal:**

En ellos el trabajador es contratado por la ETT de manera temporal o indefinida y el hecho de que ninguna empresa usuaria solicite sus servicios no es motivo de culminación de contrato.

## **4 - Normativa Legal que regula a las Empresas de Trabajo Temporal**

### **4.1- Requisitos para su funcionamiento:**

Según el artículo 24 del reglamento de la ley orgánica del trabajo: las empresas de trabajo temporal deberán solicitar autorización por ante el Ministerio del Trabajo y cumplir los siguientes requisitos:

- A) Dedicarse exclusivamente a la ejecución de las actividades indicadas en el artículo anterior.
- B) Disponer de estructura organizativa y capacidad financiera que le permita cumplir con sus obligaciones patronales.
- C) Incluir en su denominación los términos “empresa de trabajo temporal”; y

- D) Otorgar fianza o constituir depósito bancario, a satisfacción del Ministerio del Trabajo, por una cantidad equivalente a doce (12) salarios mínimos por cada trabajador. El monto de la fianza o el depósito será revisado cada tres (3) meses, con base en el promedio de trabajadores que hubieren prestado servicios en dicho período.”

#### **4.2- Obligaciones de las empresas de trabajo temporal como empleador:**

Según el artículo 25 del reglamento de la ley orgánica del trabajo: Las empresas de trabajo temporal en su condición de patrono o empleador, tendrán a su cargo las obligaciones que surjan de las leyes o reglamentos respecto de los trabajadores que ellos contraten.

#### **4.3- Supuestos de procedencia:**

Según el artículo 26 del reglamento de la ley orgánica del trabajador: Se admite la contratación de empresas de trabajo temporal para:

- a) La realización de una obra o prestación de un servicio cuya ejecución, aunque limitada en el tiempo, fuese en principio de duración incierta. No será admisible dicha concentración en caso de labores que entrañen grave riesgo para la vida o salud del trabajador.
- b) Atender las exigencias circunstanciales del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, por un período que no excederá de tres (3) meses. No será admisible dicha concentración en caso de labores que entrañen grave riesgo para la vida o salud del trabajador; y
- c) Sustituir a trabajadores en suspensión de su relación de trabajo. No será admisible dicha contratación cuando pretendiere sustituir a trabajadores en ejercicio del derecho de huelga, siempre que el conflicto se hubiere tramitado de conformidad con la Ley Orgánica del Trabajo y el presente Reglamento.

#### **4.4- Contrato de provisión de trabajadores:**

Según el artículo 27 del reglamento de la ley orgánica del trabajo: “Se denomina contrato de provisión de trabajadores aquel celebrado entre la empresa de trabajo temporal y la empresa beneficiaria, teniendo por objeto la cesión del trabajador para prestar servicios en beneficio y bajo control de esta última.

Este contrato deberá celebrarse por escrito y su duración no podrá exceder de noventa (90) días en los supuestos previstos en el literal b) del artículo que antecede. En los restantes supuestos, la duración del contrato no excederá del tiempo durante el cual subsista la causa que motivó su celebración.

#### **4.5- Extinción de la relación laboral:**

Según el artículo 28 del reglamento de la ley orgánica del trabajo: La terminación del contrato de provisión causará la extinción de la relación de trabajo que vincula a la empresa de empleo temporal con los respectivos trabajadores, salvo que se hubieren obligado por tiempo indeterminado.

### **5 - Relación entre la empresa de trabajo temporal y el trabajador:**

(<http://www.arkania.org/~edux/ett.htm>)

Los trabajadores tendrán frente a la empresa de trabajo temporal los siguientes **derechos**:  
Derecho a la remuneración establecida, según el puesto de trabajo a desarrollar, en el convenio colectivo aplicable a la empresa usuaria, calculada por unidad de tiempo . La remuneración deberá incluir la parte proporcional de pagas extraordinarias, festivos y vacaciones. A tal efecto, la empresa usuaria deberá consignar dicho salario en el contrato de puesta a disposición del trabajador.

Las **obligaciones** de la empresa de trabajo temporal frente al trabajador son las siguientes.  
Le corresponde el cumplimiento de las obligaciones salariales y de Seguridad Social en relación con los trabajadores puestos a disposición.

No podrá cobrar al trabajador cantidad alguna en concepto de selección, formación o contratación.

Celebrar por escrito los contratos de trabajo de provisión.

#### **Relación del trabajador con la empresa usuaria:**

Los **derechos** de los trabajadores frente a la empresa usuaria serán:

-Presentar, a través de los representantes legales de los trabajadores de la empresa usuaria, reclamaciones en relación con las condiciones de ejecución de su actividad laboral.

Las **obligaciones** de la empresa usuaria frente al trabajador son:

-Informar al trabajador sobre los riesgos derivados de su puesto de trabajo, así como de las medidas de protección y prevención contra los mismos

Medidas de seguridad e higiene en el trabajo, así como de recargo de prestaciones de

Seguridad Social en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional que tenga lugar en su centro de trabajo.

## **6 - Antecedentes de las Empresas de Trabajo Temporal**

(<http://www.sociologicus.com/tusarticulos/ett.htm>):

La figura de empresa de trabajo temporal tuvo su origen en España, en donde las funciones y reglamentos son prácticamente igual a los que se maneja en Venezuela.

Al incluir las empresas de trabajo temporal en el reglamento de la ley orgánica del trabajo, se tomo como base lo establecido en la legislación laboral española con respecto a este punto.

En junio de 1994 se realizó una reforma laboral en donde regula las condiciones de los trabajadores que las empresas de trabajo temporal ceden a las empresas usuarias, ya que apuesta por la igualdad de trato y no discriminación entre estos trabajadores y los contratados directamente por las empresas.

El objetivo de esta norma fue homologar la regulación de estas instituciones con las ya existentes en algunos países de la unión europea, así como garantizar el mantenimiento de los derechos laborales y la protección social de los trabajadores contratados para ser cedidos por parte de las empresas de trabajo temporal .

Uno de los cambios mas importantes que están teniendo lugar en las organizaciones es el ingreso de empleados temporales. Actualmente en el país las empresas que se encuentran en una situación en donde es mas viable contratar empleados que no tengan una relación directa con las mismas. Las empresas de trabajo temporal representan una alternativa para la solución

de este problema, debido a que, estas colocan a disposición de otra personal capacitado, con carácter temporal, trabajadores por ella contratados.

Debido a la importancia que están adquiriendo estas empresas, y la proliferación que las mismas van a tener, es de suma importancia estudiar todas su implicación en el mercado laboral y la condición de los trabajadores de las mismas.

Es importante determinar el compromiso que tienen estos trabajadores con la empresa que los contrata, puesto que, se puede inferir que estos no se identifican con la organización ni muestran un compromiso real con la misma; esta situación puede traer como consecuencia la falta de motivación de los trabajadores temporales , que se traduce en falta de efectividad y eficiencia de los mismos.

## **7 – Consideraciones socio- económicas y laborales del trabajo temporal**

Según Castillejo y Veloza (2001) son tres las principales consideraciones a tomar por el empleado en lo relativo al trabajo temporal:

**Incertidumbre en el empleo:** No hay seguridad porque la persona no sabe cuando volverá a trabajar, y mientras está trabajando no sabe cuanto va a durar su empleo actual. Eso le genera dificultades para planificar su vida personal en cuanto a tiempo disponible y solvencia económica.

**Alineación de los trabajadores:** La relación con los compañeros de trabajo es muy reducida. Primero con los empleados de la empresa usuaria la relación es limitada por tratarse de alguien extraño que sólo va a estar por poco tiempo lo que reduce la interacción. Igualmente los empleadores a veces tratan de evitarla, y en algunos casos el mismo espacio físico de desempeño está retirado del ocupado por el resto de los compañeros. En el caso de la relación con otros trabajadores de la ETT también hay limitaciones por no coincidir en espacio físico y verse sólo esporádicamente en casos como cobros de cheques y reuniones en la ETT. Castillejo y Veloza afirman que los trabajadores temporales tienen dos trabajos, desempeñar su cargo y representar a la ETTT y sienten que necesitan realizar trabajo emocional para asegurar la asignación de futuras misiones.

**Pugnas de Identidad:** El trabajador se siente confundido por este doble rol. Como la relación laboral es limitada, breve e intermitente le es difícil sentirse identificado, definirse como trabajador e interactuar. Ante esta situación las medidas de protesta comúnmente usadas son la renuncia, los descansos frecuentes y prolongados y la disminución del ritmo de trabajo.

La relación con otros trabajadores de la ETT también hay limitaciones por no coincidir en espacio físico y verse sólo esporádicamente en casos como cobros de cheques y reuniones en la ETT. Castillejo y Veloza afirman que los trabajadores temporales tienen dos trabajos, desempeñar su cargo y representar a la ETTT y sienten que necesitan realizar trabajo emocional para asegurar la asignación de futuras misiones.

**Pugnas de Identidad:** El trabajador se siente confundido por este doble rol. Como la relación laboral es limitada, breve e intermitente le es difícil sentirse identificado, definirse como trabajador e interactuar. Ante esta situación las medidas de protesta comúnmente usadas son la renuncia, los descansos frecuentes y prolongados y la disminución del ritmo de trabajo.

## 8 - Ventajas y Desventajas de las Empresas de Trabajo Temporal

En base a diversos autores (Castillejo y Veloza, 2002; Bohórquez y Vasquez) podemos establecer cuales son las principales ventajas y desventajas de las ETTs y el trabajo temporal tanto para la empresa que recurre a sus servicios como para el trabajador que los presta.

**Tabla 1 - Ventajas y Desventajas de las ETT**

|                    | <b>Para el trabajador</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Para la empresa usuaria</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ventajas</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia de la rotación (evita el tedio de un sitio, área o labor específica).</li> <li>• Mayor motivación al desempeñarse en diversa áreas.</li> <li>• Pueden probarse diferentes actividades lo que ayuda a definir mejor los gustos y preferencias del trabajador en materia laboral y vocacional. Igualmente si no le gusta un área puede dejar de trabajar en ella sin mayores inconvenientes.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de costos de contratación y selección.</li> <li>• Optimización del tiempo de respuesta para sustitución de personal.</li> <li>• Se garantiza el buen desempeño, porque de lo contrario se reemplaza el personal.</li> <li>• La ETT asume los salarios, liquidaciones, etc</li> <li>• Solventa periodos de inamovilidad con un riesgo laboral bajo.</li> <li>• Se reduce la burocracia</li> </ul> |
| <b>Desventajas</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No poseen los mismos beneficios que los trabajadores fijos en el mismo cargo.</li> <li>• Carecen del tiempo suficiente para dominar las actividades del cargo.</li> <li>• Tienen poca relación con sus compañeros (bien sean de la ETT o de las empresas clientes)</li> </ul>                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación con el trabajador es indirecta.</li> <li>• Se despersonaliza la relación laboral.</li> <li>• Se confía en la ETT la capacitación del personal.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |

## 9 – Críticas a las ETTs

Existe una crítica básica hacia la relación laboral fomentada por la empresa de trabajo temporal y se refiere al incremento del “empleo secundario”, este término se le asigna al trabajo con poco amparo legal, donde se abaratan los costos de la empresa usuaria pasándole por encima al trabajador, cayendo en la llamada “precarización” del trabajo. El individuo es visto como un factor más de producción con su precio y desentendiéndose de sus beneficios.. *“En la medida en que el trabajo había sido protegido con legislaciones tuteladoras, se le alejaba del carácter de mercancía, pero en la medida que se le somete a relaciones de mercado entonces sí se parece más a una mercancía”* (Lucena) Se considera necesario incrementar la protección jurídica así como la cobertura de las negociaciones colectivas y la sindicalización. Los sindicatos y otros agentes han estructurado un conjunto de peticiones al respecto (Martínez en <http://www.sociologicus.com/tusarticulos/ett.htm>):

- ❑ Representación sindical para los trabajadores de ETTs.
- ❑ Calificar de ilegal el uso de ETTs para objetivos distintos a la contratación temporal.
- ❑ Restricción de los contratos que las ETTs celebran con sus trabajadores sólo a contratos de duración indefinida que cubra los períodos de inactividad del trabajador, para de esta forma asegurar unas garantías mínimas.
- ❑ Equiparación salarial a través de la garantía para el trabajador de estar cubierto por el mismo convenio que los trabajadores contratados directamente por la empresa usuaria.

## II- Compromiso organizacional

El concepto general de compromiso organizacional sería la identificación del trabajador con su empresa y la disposición a trabajar a favor de sus intereses. Según Davis (1991) el compromiso organizacional “... con frecuencia refleja la creencia que tiene el trabajador en la misión y metas de la compañía, la disposición para dedicar esfuerzos para lograrlas y las intenciones para seguir trabajando allí.” Como podemos ver es algo que

depende de muchos factores y que de manera directa o indirecta se relaciona con muchos temas como la motivación del trabajador, el clima y la cultura organizacional, la comunicación, etc.

## **1- Actitudes del Trabajador**

Según Davis 1998, el compromiso organizacional es uno de tres componentes de las llamadas actitudes del trabajador. En el área laboral las actitudes suelen confundirse con los valores, pero aunque ambos son aprendidos en sociedad se diferencian en la carga afectiva de las actitudes, en que estas son menos estables y en su influencia más directa sobre el comportamiento, es decir, es más probable que una actitud se traduzca en una conducta a que lo haga un valor. Igualmente es más sencillo influir en la actitud de una persona hacia alguien o algo que influir en sus valores y principios. Por lo general las actitudes nacen de los valores y se unen al determinar el comportamiento. Las actitudes reflejan lo que las personas opinan sobre situaciones, personas, etc. En el plano laboral representan la aprobación o desaprobación de los empleados con respecto a diversos aspectos del entorno de trabajo. En los estudios del comportamiento organizacional se ha hecho hincapié en las siguientes actitudes:

### **- Compromiso Organizacional.**

- **La satisfacción en el puesto:** Esta sería según Robbins (1995) la actitud general del trabajador hacia su puesto, ya sea positiva o negativa. Este autor afirma que la satisfacción se determina por un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, las recompensas equitativas, las condiciones de trabajo que constituyen un respaldo (entorno físico, comodidad personal, etc) y por ultimo por el apoyo brindado por los colegas y superiores.

- **Involucramiento con el puesto:** Este concepto esta muy ligado con el compromiso organizacional, ya que este último se refiere a la identificación con la empresa y el primero a la identificación con el cargo específico, sería una especie de visión micro del compromiso organizacional. "... el involucramiento con el puesto mide el grado en que una persona se

identifica psicológicamente con su puesto y considera su nivel percibido de desempeño como importante para su autoestima” (Robbins, 1995).

## **2 -Definiciones de Compromiso Organizacional**

“El Compromiso Organizacional es el proceso por el cual el objetivo de la organización y aquellos del individuo son integrados” (Hall, Schneider y Nygren 1970, c.p Giménez)

“El Compromiso Organizacional es un fenómeno estructural que ocurre como resultado de transacciones individuales u organizacionales” ( Alutta 1972, c.p Giménez)

“El Compromiso Organizacional consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización” (Hellriegel y otros, 1999)

“El Compromiso Organizacional es la voluntad del actor social de dar energía y lealtad al sistema social. La adhesión del sistema personal a las relaciones sociales las cuales son vistas como autoexpresivas” (Kanteer 1968 cp Giménez)

## **3 - Factores determinantes del Compromiso Organizacional**

En una recopilación de las ideas de los principales autores que hablan del comportamiento organizacional (<http://cber.nlu.edu/DBR/h2.htm>) se logran generalizar los siguientes factores que afectan positivamente los niveles de compromiso en los trabajadores:

### **3.1 - Factores organizacionales**

- Organizaciones descentralizadas.
- Organizaciones con procedimientos y normas escritas preestablecidas.
- Altos niveles de interdependencia entre los trabajadores.

- Empresas que velan por los intereses de sus trabajadores.
- Organizaciones que hacen sentir a los trabajadores como responsables del éxito de la misma.

“El apoyo organizacional percibido y el compromiso forman parte de un proceso bidireccional, basado en el intercambio social en el que la percepción de los empleados de que la organización se esfuerza en satisfacer las necesidades y expectativas de sus miembros, los valora y se preocupa por ellos conlleva a que los empleados deseen retribuir las acciones positivas ejecutadas por la organización mediante su dedicación y lealtad, expresadas de diferentes formas, consecuentemente la empresa les brinda un trato favorable y los empleados a su vez tienden a comprometerse con ella.” (Maberti 2001). Según Cuberos y Dugarte al haber decisiones participativas, normas positivas, recompensas justas y liderazgo positivo aumenta el compromiso.

- Sistema equitativo de compensación.
- Estilo de comunicación: La falta de comunicación es uno de los factores más importantes que inhiben el compromiso. (Varona, 1993).
- Seguridad laboral: Este factor se acentúa en países con altos porcentaje de desempleo (Ponce y Vera, 2003).

### **3.2 - Factores inherentes al cargo**

- Trabajos que impliquen un reto: En la medida en que las labores sean más retadoras aumenta el compromiso (Cuberos y Dugarte, 1999)
- Cargos con altos niveles de participación y consideración en la toma de decisiones.
- Cargos que le proporcionan satisfacciones al trabajador, especialmente en sus necesidades de logro, seguridad y estima.
- Cargos que refuerzan la imagen que el trabajador tiene de sí mismo y su eficacia.
- Prestigio y jerarquía del cargo: Algunos autores dicen que no existe una relación importante (Cuberos y Dugarte 1999; Maberti, 2001), mientras que otros sostienen que a mayor jerarquía mayor compromiso, por ser mayores los beneficios dados por la empresa y el cargo en sí (Cardozo y Goncalves, 1998).

### **3.3 - Factores individuales**

- Edad del trabajador: Al ir aumentando en edad los trabajadores ven reducirse sus oportunidades de empleo en otras empresas, tienen mayor identificación con su labor y por lo general ocupan mejores cargos. Por todo esto presentan mayor compromiso (Contreras y Lujano 1999) Otros estudios afirman no encontrar relación significativa (Maberti 2001)
- Trayectoria en la organización: Las personas con mayor antigüedad en la organización suelen estar más comprometidas (Baron y Greenber, 1995 c.p. Cardozo y Goncalves, 1998; Contreras y Lujano, 1999) A mayor antigüedad mayor grado de compromiso. Esto suele explicarse con el hecho de que al pasar mas tiempo en la empresa y se adquieren y viven experiencias que generan un vínculo positivo (Allen y Meyer, 1997)
- Nivel educativo y de habilidad . Su relación con el compromiso es negativa, porque las personas con alto nivel educativo tienen un mayor número de posibilidades de desarrollarse en otra empresa y no tienen tanta inseguridad y temor al desempleo, por lo que su compromiso es menor. (Wallace 1993 cp Cardozo y Goncalves 1998)
- Sexo: Hay quienes afirman que las mujeres presentan mayor compromiso (Arnol y Felman 1990 cp Rojas y Sánchez 2001, Cardozo y Goncalves, 1998) mientras que otros estudios no muestran una relación significativa (Maberti, 2001).
- Congruencia entre metas individuales y organizacionales: Este es considerado uno de los principales factores motivadores del compromiso (Verona, 1993) y diversos estudios han comprobado su correlación (Cuberos y Dugarte, 1999; Jiménez 1998).
- Sentimientos del individuo de ser importante para la organización.
- Deseos de permanecer trabajando para el mismo empleador.

## **4 - Consecuencias de la falta de Compromiso Organizacional**

Por otra parte diversos autores han buscado establecer cuales serían las consecuencias que acarrearían a la conducta del trabajador el hecho de presentar niveles muy bajos en estas

actitudes. Entre las más representativas está la clasificación que establece Davis, según la cual los principales efectos son:

**4.1-Desempeño:** En la medida en que el trabajador esté menos identificado con su cargo y con la organización, se sentirá menos motivado y no tendrá el desempeño esperado, o en todo caso hará estrictamente lo necesario, ni un poco más a favor de sus funciones o de la empresa. Davis explica que en su opinión personal esto no siempre se cumple, que existen trabajadores insatisfechos con buen desempeño.

**4.2-Rotación:** Cuando una persona no está satisfecha con su cargo o la organización lo más probable es que se retire de esta. Contar con mucho personal descontento representa la constante entrada y salida de trabajadores, esto implica altos costos en reclutamiento y selección porque se convierte en un proceso permanente.

**4.3- Faltas:** Aunque una persona con alto nivel de compromiso puede faltar a su puesto de trabajo ocasionalmente por causas ajenas a su voluntad (como por enfermedad, por ejemplo) el trabajador desmotivado es más propenso a faltar por motivos que no lo ameriten. Una variante dentro de las faltas serían los retrasos, que representan una especie de ausencia corta. Para la mayoría de las empresas los altos índices de absentismo son sinónimo de pérdidas considerables de dinero.

**4.4-Robo:** Cuando el trabajador no siente que tenga nada que agradecerle a la empresa no le interesan sus pérdidas, en algunos casos hasta siente que la organización esta en deuda con él, porque no valoran su esfuerzo o no se sienten justamente compensados por su trabajo, y una manera de “cobrarse” esa deuda está en el robo de los productos, materias primas, equipos de trabajo o de dinero en el caso de trabajadores que lo manejan directamente (ej: cajeros).

## **5 -Enfoques del Compromiso Organizacional**

Se han desarrollado diversos tipos de teorías en torno al Compromiso Organizacional. Para clasificar su manera de ver este concepto se agrupan según el enfoque dado al tema.

### **5.1 - Enfoque Actitudinal**

Agrupar las teorías que relacionan el compromiso con la identificación de los individuos con la organización y su disposición a involucrarse con esta por voluntad propia, se trata de un contrato individual caracterizado por el deseo de realizar esfuerzos en beneficio de la empresa, de mantener la asociación con esta y de aceptar sus valores y objetivos (Porter, Steers y Mowday, 1974 c.p Mathieu y Zajac, 1990).

### **5.2 - Enfoque Calculador**

Este se basa en aspectos más prácticos, en el análisis por parte del trabajador de que resulta más beneficioso para sí mismo y el cálculo de lo que esta ganando al mantenerse leal a la empresa, la evaluación de costos (Becker, 1960).

### **5.3 - Enfoque Normativo**

Esta perspectiva tiene que ver con el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto, que ese es su deber. Este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar (Morrow, 1993).

## 6 - Investigaciones realizadas sobre el Compromiso Organizacional.

### 6.1 - Michael Gordon (1980)

Este autor clasifica los factores que explican el compromiso organizacional, en cuatro aspectos básicos:

**6.1.1 - Lealtad:** Se refiere a la posición incondicional del trabajador hacia su empresa. Engloba adhesión, defensa de las posturas y procesos organizacionales ante entes y críticas externas y confianza en las decisiones y procesos internos. La lealtad depende en gran medida de la existencia de reciprocidad, que el sentimiento del individuo sea correspondido en la actitud organizacional.

**6.1.2 - Responsabilidad:** Se basa principalmente en la participación, en que el trabajador se sienta parte de un equipo y al tener acceso a información, influencia en la toma de decisiones y comprensión de los procesos de la empresa se sienta responsable de los resultados y comprometido con las acciones. El trabajador con estas características suele contribuir más allá de lo especificado en su descripción de cargo.

**6.1.3 - Identificación:** Se expresa en la alineación de los actos del trabajador con los objetivos organizacionales. El trabajador identificado con su empresa coopera, es proactivo, siente las metas institucionales como propias y se preocupa por la calidad de los productos o servicios.

**6.1.4 - Convicción o fe en la unidad:** Se relaciona mucho con los factores anteriores, pues al haber identificación y responsabilidad hay conciencia de grupo y sentido de pertenencia en esa unidad formada por la organización. Al creer en la empresa como un todo el trabajador se siente a gusto en ella, aumenta su bienestar. Esto se ve influido por la interacción social con los compañeros de trabajo.

## 6.2 - Reichers, A.E. (1985)

Este autor propone que el término “compromisos múltiples” con lo que busca explicar que un mismo individuo puede sentir distintos tipos de compromiso en cuanto a cada estructura organizacional, por ejemplo un individuo puede tener un alto compromiso para con su departamento más no con el resto de la empresa. La perspectiva de Reichens encuentra su fundamento en tres supuestos principales(Varona, 1993):

- a) Las organizaciones como “coaliciones de entidades”: Una organización esta conformada por subgrupos (sindicatos, gerentes, dueños, etc) que no siempre coinciden en valores e intereses y que luchan entre sí para mantener el interés y compromiso de los empleados.
- b) Las organizaciones como “grupo de referencia” : Estos grupos son aquellos con los cuales las personas se identifican. Puede generar conflicto interno en el individuo el hecho de sentir multiples identificaciones por grupos diferentes.
- c) Las organizaciones como “lugar de desempeño de roles sociales”: Los papeles jugados por las personas no son más que un reflejo de sus grupos de referencia. Por ello difiere el compromiso dependiendo de los grupos a los cuales se oriente la lealtad y deseo de permanencia.

Las conclusiones de Reichens son: El compromiso varía de un trabajador a otro, sus componentes son múltiples y los individuos presentan conflicto para determinar el grupo de referencia dentro de la organización y con el que mantendrán un mayor compromiso(Varona, 1993)

## 6.3 - Mathieu- Zajac (1990)

Estos autores realizaron un meta-análisis basándose en los estudios precedentes del Compromiso Organizacional. Deciden integrar todos los aspecto generadores del compomiso, como son los antecedentes a nivel de la organización, el cargo y el individuo; junto con los conceptos relacionados (motivación y satisfacción laboral) y las consecuencias de la ausencia

de compromiso que ellos engloban en el desempeño óptimo o mediocre del empleado (Ver gráfico N° 2).

Según los resultado arrojados por el estudio realizado por Mathieu y Zajac las variables con mayor incidencia en el compromiso son el tipo de liderazgo, las competencias personales, la ambigüedad del rol y la conflictividad en el entorno laboral. Dependiendo de la tendencia de estas variables observamos su influencia positiva o negativa en la actitud del empleado.

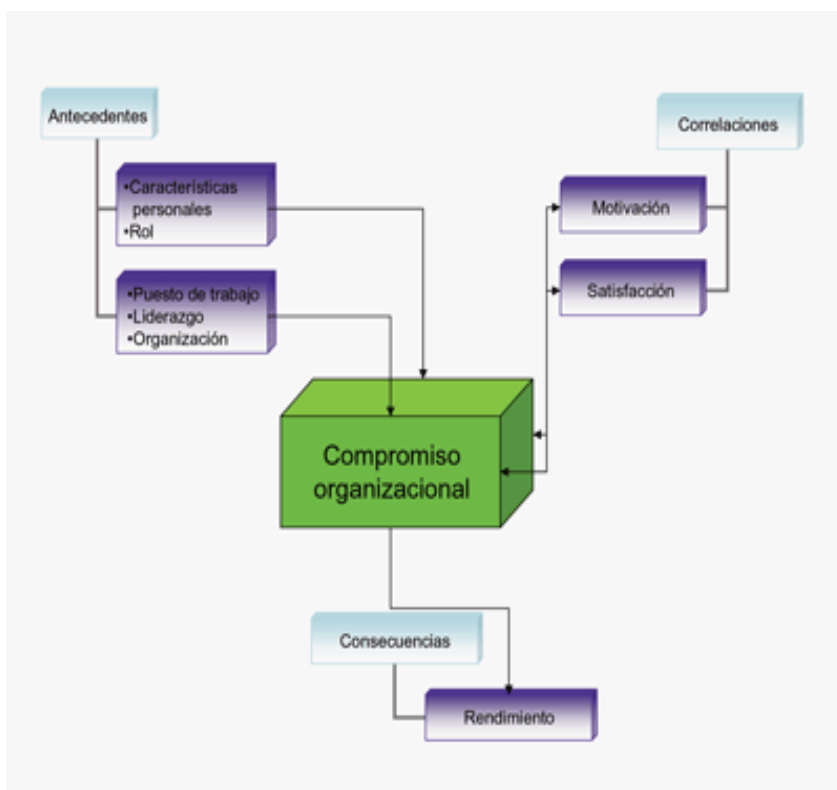


Gráfico 2 Aportes de Mathieu y Zajac (<http://web.usal.es/~ggdaca/WebPersonalCompromisoOrg.htm>)

### 6.3 - Allen y Meyer (1997)

Los autores Allen y Meyer son los primeros que deciden integrar los tres enfoques de las teorías de Compromiso Organizacional existentes (actitudinal, calculador y normativo) en un solo concepto integral. En su libro “Commitment in the workplace” en 1997 desarrollan una teoría según la cual el compromiso de los trabajadores se refleja en dichos aspectos, en otras palabras en:

- a) La orientación afectiva hacia la empresa.

- b) El reconocimiento de los costos de dejar la empresa.
- d) El sentimiento de obligación moral de permanecer en la empresa.

Estos deben ser vistos primero por separado dándole a cada uno atención y carácter diferencial. Son estados psicológicos que se dejan influenciar por factores diversos y que reflejan una variedad de experiencias en la organización. Las personas no presentan sólo un tipo de compromiso sino los tres simultáneamente y en diversos grados. Así que para una visión general posteriormente debe verse la conjunción de todos para evaluar el compromiso real del trabajador y conocer su relación y deseo de permanecer en la empresa (Allen y Meyer cp. Pestana 2003)

En base a estos puntos los autores desarrollaron las tres dimensiones en las cuales dividen el compromiso organizacional.

**6.3.1 - Componente afectivo:** “Proceso en el cual las metas del individuo y las metas de la organización se vuelven cada vez más congruentes” (may, Schneider y Nigren, 1970 c.p Allen y Meyer, 1997) Se refiere a la identificación que siente el trabajador con los valores y objetivos perseguidos por la organización, la certeza de que lo que representa beneficio para esta también lo favorece personalmente. Por lo general se desarrolla en climas organizacionales donde el trabajador es tratado justamente, se siente apoyado y donde se optimizan los canales de comunicación establecidos para la transmisión de las políticas de la empresa (Ponce y Vera 2003). De igual manera se considera el involucramiento, el sentirse parte importante de los procesos internos. El compromiso afectivo es el considerado ideal, el que trae mayor beneficios a la organización en términos de motivación y desempeño del personal(Allen y Meyer 1997 cp Durrego y Echeverría 1998). Los trabajadores con predominio de este tipo de compromiso se quedan en la empresa porque **quieren**.

**6.3.2 - Componente de continuidad:** “El compromiso se hace presente cuando una persona tiene interés exógeno con una línea de actividad consistente” (Becker, 1960 c.p Allen y Meyer, 1997). Este componente depende de las ganancias recibidas por el trabajador, de lo que este ha invertido en la organización y de las alternativas y oportunidades que tenga de

retirarse y cambiar de empresa. No se trata de un compromiso por valores compartidos, sino por obtener recompensas específicas. Nos encontramos ante un apego de carácter material (Marín 2003). Por lo general los costos que el individuo reconoce son de carácter económico (Ej los beneficios que perdería, liquidación, plan de pensiones, etc) pero también puede tratarse de variables como status o reconocimiento que tiene en la empresa y que perdería al ingresar nuevo a otra organización. Este tipo de compromiso se ve afectado por aspectos como la edad del trabajador, la situación del mercado laboral, la antigüedad en la organización, etc. que incrementan la incertidumbre o pérdidas que generarían el abandono del empleo. Tanto las inversiones realizadas en la empresa como las alternativas de cambio de trabajo no generan una influencia auténtica en este tipo de compromiso sino al momento que son aceptadas por el trabajador, es decir, que este toma conciencia de ellas y está en la capacidad de evaluar que opciones posee y que es lo que más le conviene o perjudica según el caso (Marín 2003). Los trabajadores con predominio de este tipo de compromiso se quedan en la empresa porque lo **necesitan**.

**6.3.3 - Componente normativo:** “Las conductas del compromiso son conductas socialmente aceptadas que exceden las expectativas normativas o formales relevantes para el objeto del compromiso” (Wiener y Grehman, 1997 cp Allen y Meyer, 1997) Esto nos lleva al tema del contrato psicológico, los aspectos de los que el individuo se siente responsable a pesar de no estar formalmente obligado, lo que se evidencia en acciones voluntarias, fuera de la descripción del cargo, y que no benefician al trabajador de manera directa (O'Really y Chatman, 1986) . Se postula que este tipo de compromiso es determinado por la educación familiar y otros procesos tempranos de socialización en los cuales se hacen énfasis en valores tales como la lealtad, fidelidad y nobleza. También se ha dicho que puede generarse cuando la empresa otorga al trabajador beneficios o favores no recíprocos que el no está en capacidad de pagar y se crea una especie de deuda que se siente obligado a reintegrar a través de su trabajo y buen desempeño (Durrego, 1999). Los trabajadores con predominio de este tipo de compromiso se quedan en la empresa porque **sienten que deben**.

El modelo de tres componentes propuesto por Meyer y Allen ha supuesto un gran avance en el estudio del compromiso organizacional al integrar un conjunto de investigaciones

---

que se caracterizaban por la fragmentación (Rubio y González en <http://copsa.cop.es/congresoiberia/base/trabajo/orgr33.htm>). Es por ello que lo elegimos como modelo a aplicar en la presente investigación, ya que integra los contenidos estudiados por diversos autores en una sola teoría. El modelo de Allen y Meyer se encuentra además suficientemente validado y es el que ha servido de base a numerosos estudios del Compromiso Organizacional en la Universidad Católica Andrés Bello (Contreras,1999; Giménez, 1998; Pérez, 1999; Piñero, 2001; Rico, 1998; Vásquez,2001; entre otros).

## **IV MARCO REFERENCIAL**

A continuación presentamos a grandes rasgos 3 de las 4 empresas que nos prestaron su colaboración permitiéndonos aplicar a sus trabajadores el instrumento para medir los niveles de compromiso organizacional. Mencionamos sus objetivos principales y cuales son los servicios que ofrecen a sus empresas clientes. La cuarta empresa solicitó que mantuviéramos sus datos e información en estricta confidencialidad, es por ello que no se encuentra aquí reflejada.

### **1- MTG SERVICIOS**

Empresa venezolana de trabajo temporal creada con el objeto de proveer Soluciones Integrales de Empleo a empresas nacionales y multinacionales con necesidades en las áreas operativas, financieras, contables y administrativas. Sus principales servicios están orientados al reclutamiento, administración y suministro de personal temporal o permanente. Ofrecen 4 factores que resaltan como sus ventajas medulares ([www.mtgservicios.com](http://www.mtgservicios.com)):

- **Competitividad y Flexibilidad:** Adaptarse a las necesidades y requerimientos de sus clientes y prestar el personal más calificado y los precios más competitivos del mercado.
- **Velocidad de respuesta:** Mediante su sistema de selección y amplia base de datos garantizan la respuesta a las necesidades del cliente en un tiempo de tres días hábiles.

- **Conveniente esquema de pago:** Utilizan el cobro de tarifa horaria asegurando que es el más conveniente y verifican mediante reportes quincenales autorizados por el cliente y remitidos a MTG.
- **Herramientas de apoyo:** Ofrecen herramientas tecnológicas entre las que destaca su página web donde el cliente puede acceder a información de sus trabajadores como horas extras, prestaciones, ausencias, etc.

### Servicios prestados por MTG

**Reclutamiento y Selección de personal:** La empresa hace su búsqueda y le ofrece al cliente entre 3 a 5 personas con el perfil requerido para que este elija el que más le convenga.

**Contratación de personal temporal:** En casos de exceso de tareas, servicios de menos de tres meses, exigencias del mercado y sustitución temporal de cargos.

**Contratación de personal por períodos determinados:** En casos de servicios de duración incierta, para disminuir la cantidad de personal fijo, reducir los pasivos laborales, etc.

**Outplacement:** Soporte al cliente en la desvinculación de personal y brindándoles a los desvinculados apoyo en su colocación o desarrollo de negocios propios.

**Outsourcing contable:** Ofrece apoyo al cliente en todo lo referente al área de contabilidad y puede ser interno o externo. El primero consiste en poner a disposición de la empresa un supervisor, asistente u oficinista contable para que trabaje en sus instalaciones por un período determinado. En el segundo MTG en sus instalaciones se hace cargo de la contabilidad del cliente.

**Consultoría contable:** En este servicio ofrecen la realización de auditorías, evaluación y asesorías en las áreas fiscales, de contabilidad, control interno y procedimientos.

## 2- SIPCAH

SIPCAH es una organización orientada a la administración en outsourcing de los procesos de Recursos Humanos, enfocándose en las áreas de reclutamiento y selección, administración de personal, procesos de outplacement y provisión de trabajadores temporales

a través de sus servicios. Posee oficinas en Caracas, Maracay, Puerto la Cruz Mérida y Puerto Ordaz. Su política se basa en los siguientes pilares ([www.sipcah.com](http://www.sipcah.com)):

- Sus principios son la honestidad, justicia y legalidad.
- Su visión es “ser reconocida como la mejor consultora de RRHH, por su calidad de servicio e innovación, en las áreas de reclutamiento y selección, administración de personal y procesos de Outplacement”.
- Su misión es estrechar los lazos de confianza con nuestros socios estratégicos brindándoles el mejor recurso y la alianza mas efectiva, a través de servicios integrales que optimicen los procesos de RRHH brindando soluciones efectivas adaptadas a sus necesidades.
- Sus valores son la orientación al servicio, la productividad, discreción y confiabilidad, responsabilidad y puntualidad y respeto por los demás.

#### Servicios prestados por SIPCAH

**Reclutamiento y Selección:** lo realizan en procesos individuales, masivos o especiales. Una vez que el cliente explica el perfil que necesita SIPCAH en un plazo no mayor de cuatro días le presenta un listado de aproximadamente 6 candidatos. Posteriormente se encarga de los procesos de pruebas psicotécnicas, chequeo de referencias, exámenes médicos, etc. Ofrecen una garantía de tres meses con opción de sustituir al candidato. **Administración de personal:** Software y Outsourcing de nómina. liquidaciones, procesos ante los entes gubernamentales, servicio de consulta de datos en línea y asesoría laboral. Este proceso se puede realizar en las instalaciones del cliente o de SIPCAH. Elaboran manuales de normas y procedimientos y envían respaldos diarios físicos a los clientes.

**Outplacement:** Preparan a los desvinculados en los siguientes aspectos: Autoestima, Conocimiento de sus fortalezas y debilidades, eficacia en la búsqueda de empleo y autoemprendimiento (formación de empresas, cooperativas, etc).

**Suministro de Trabajadores Temporales:** Utilizan contratos de puesta a disposición para ceder temporalmente trabajadores contratados por SIPCAH.

### 3 - J&M

Inicia operaciones en Venezuela en 1970, inicialmente se dedicaba sólo a la colocación de personal pero a partir de 1999 y con la llegada de un nuevo equipo humano amplían su cartera de servicios corporativos. Su personal está constituido por profesionales de los recursos humanos, con estudios de postgrado y amplia experiencia en ramas como la petrolera, manufactura, consumo masivo, etc. Ellos afirman que su multidisciplinaridad les ayuda a ver todo con una mejor perspectiva, más integradora y que se adapta mejor a los esquemas de cada empresa. Utilizan el modelo de “fronting” (fachada) en el cual garantizan jurídicamente un servicio pero lo transfieren todo o en parte a otra empresa ([www.jmcorps.com](http://www.jmcorps.com)).

- Su objetivo medular es prestar un servicio de óptima calidad a un costo competitivo.
- Operan bajo la directriz de ofrecer servicios diseñados a la medida, de costo competitivos, diseñados con el cliente, definiendo el alcance y evaluando las mejores alternativas para así facilitar la toma de decisiones en recursos humanos.

Servicios prestados por J&M

**Personal fijo:** Proveen personal por tiempo indeterminado haciéndose responsables de la relación contractual (pago de sueldos, vacaciones, utilidades, bonos, liquidación, L.P.H., Seguro social, etc)

**Personal Temporal** Contratan personal temporal que es puesto a disposición de sus clientes. El contrato es flexible en lo que a continuidad y renovación se refiere, en base a la solicitud del cliente.

**Capacitación y Desarrollo** Ofrecen cursos, conferencias, talleres, etc en las áreas de idiomas, gerencial y técnica. También ofrecen su servicio de planificación de desarrollo (cuadros de remplazos y alineación entre capacitación y desarrollo para cubrir brechas de conocimientos)

**Reclutamiento y Selección:** Realizan el proceso de reclutamiento, entrevistas, pruebas psicotécnicas, exámenes médicos y chequeo de referencias.

**Nómina:** Ofrecen un outsourcing de nómina destacando su confidencialidad y flexibilidad incluye liquidaciones, anticipos de prestaciones, seguro social, LPH, INCE, ISRL, sueldos, utilidades, vacaciones, bonos y cualquier otro beneficio.

**Compensación:** Ofrecen estudios de equidad interna y competitividad externa, diseño de escalas salariales, políticas de beneficios, surveys o estudios de mercado y descripciones de cargo.

**Consultoría:** Por medio de sus consultores, brindan apoyo en lo relativo a asesoría legal, análisis y determinación de costos asociados, clima organizacional, estructuras y procesos de recursos humanos, sistema de agregación de valor, automatización y propuestas de compensación.

**Sistemas de información de RRHH:** Desarrollo de páginas web e implementación de software de recursos humanos, así como evaluación de adaptabilidad de estos a las necesidades de los clientes.

**Servicios médicos y odontológicos** Proporcionan un fronting de asistencia médica odontológica bajo el sistema de póliza administrada de salud, H.C.M., Seguro de Vida y Accidentes Personales. Negocian con las compañías de Seguros los precios más competitivos según el índice de siniestralidad de los asegurados, las coberturas y los deducibles que se establezcan con el cliente.

**Outplacement** Soporte en los procesos de reestructuración de la fuerza laboral, y asesoría para facilitar el proceso de terminación de la relación laboral brindando apoyo a los trabajadores desvinculados.

**Web Sites, Intranets y Multimedia:** Diseño, hospedaje y mantenimiento de páginas web, intranets y creación de aplicaciones multimedia

## V. MARCO METODOLÓGICO

### 1- Tipo de investigación.

Para el estudio del problema planteado se realizó una investigación de tipo exploratorio descriptivo.

Es una investigación de tipo exploratorio, puesto que, la figura de empresa de trabajo temporal en Venezuela es de reciente inclusión en la legislación laboral venezolana (1997) y por lo tanto son pocos los estudios realizados en el país. De igual manera, es de tipo descriptivo, porque se explica la naturaleza de este tipo de empresas, el compromiso organizacional, las variables con las que se mide y como estas se presentan en el caso específico de las empresas de trabajo temporal.

También es importante señalar que de acuerdo al acceso de la fuente de información, se considera una investigación de campo, entendida como aquella donde el mismo objeto de estudio (específicamente los trabajadores temporales) sirve de fuente de información para el investigador. “Se entiende por Investigación de Campo el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios” (Barrios, 2003)

Se describen las empresas de trabajo temporal y su normativa legal, y a la vez se explorara el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de estas con la empresa usuaria.

Debido a que el estudio tiene un carácter exploratorio no se va a establecer ninguna hipótesis.

## **2 - Diseño de investigación.**

El diseño de la investigación es no experimental. Según Hernández (1996), una investigación es no experimental cuando no es posible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, es decir, no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En este caso se observó el comportamiento de los trabajadores temporales en las empresas usuarias, pero no se podían manipular ni las variables, ni a los sujetos de estudio (trabajadores de las empresas de trabajo temporal).

La investigación no experimental se clasifica en transeccional y longitudinal; se puede definir esta investigación como transeccional descriptiva, debido a que los datos fueron recolectados en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, y va a ser descriptiva, puesto que, nos presentan un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en determinado momento (Sampieri, 1996).

Con este diseño de investigación se realizaron descripciones del estado actual del compromiso organizacional y sistematizaron las acciones para caracterizar dicho compromiso en los trabajadores de empresa de trabajo temporal.

La investigación se realizó en un momento determinado; es decir, en el período del 2004, en ese momento es que se describieron y analizaron las variables para medir el compromiso organizacional de los trabajadores temporales con su empresa de trabajo temporal.

### **3.1- Población:**

La población o universo “es el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se someten a estudio; pertenecen a la investigación y son la base fundamental para obtener la información” (Pérez, 2002). En el caso de esta investigación la población está integrada por todos los trabajadores de empresas de trabajo temporal en el Distrito Capital - Venezuela.

### 3.2- Muestra:

En esta investigación utilizamos un muestreo no probabilístico intencional, que se define como aquel en que es el investigador quien escoge los individuos a estudiar bajo parámetros dictados por el tipo de estudio y los factores específicos de la investigación. Este muestreo no depende de la probabilidad y por lo tanto no requiere de fórmulas para su cálculo (Hernandez, 1991).

La razón por la que se decidió usar un muestreo intencional fue que sólo se consiguió el apoyo y colaboración de 4 empresas de trabajo temporal, y estas a su vez pusieron como condición determinar ellas el número de trabajadores de los cuales se podría disponer, por lo que no se tendría oportunidad de manejarlos de manera probabilística al no estar en capacidad de decidir cuales trabajadores iban a formar parte del estudio. El número de individuos puestos a disposición por cada empresa fue el siguiente:

**Tabla 2 Distribución de la muestra**

| <b>Empresa</b> | <b>Nº de trabajadores</b> |
|----------------|---------------------------|
| J & M          | 20                        |
| MTG Servicios  | 35                        |
| SIPCAH         | 15                        |
| Empresa X      | 50                        |

Como resultado se obtuvo una muestra de 120 trabajadores de empresas de trabajo temporal en el Distrito Capital.

## **4 - Operacionalización de la variable**

### **4.1 - Compromiso organizacional**

#### **4.1.1 - Definición conceptual:**

Grado en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. (Davis, 1991)

#### **4.1.2 - Dimensiones**

Componente afectivo: “Se refiere al apego emocional, identificación e involucración del trabajador con la empresa” (Allen y Meyer, 1997).

Componente continua: “Se refiere al costo que representa para el trabajador dejar la organización” (Allen y Meyer, 1997).

Componente normativo: “Refleja un sentimiento de obligación del trabajador de seguir dentro de la organización” (Allen y Meyer, 1997).

#### **4.1.3 - Indicadores**

Identificación con la Organización: Se expresa en la alineación de los actos del trabajador con los objetivos organizacionales. Engloba cooperación, proactividad y apego (Gordon, 1980)

Involucramiento con la Organización: Grado en que la persona se siente parte de la empresa y considera las metas organizacionales como propias. (Robins, 1995)

Inversión en la organización: Reconocimiento del tiempo invertido así como los costos generados por abandonar la empresa. Estos pueden ser monetarios (ej plan de pensiones) o intangibles, como por ejemplo el status. (Marín 2003)

Percepción de alternativas: Se refiere a las opciones que tiene el trabajador al dejar la empresa, para mantenerse económicamente y de conseguir un trabajo en el que se sienta más satisfecho. (Sánchez, 2000)

Sentido de obligación: Proceso en el que el trabajador por condicionantes, recompensas, etc se siente en el deber de cumplir con la empresa y tendría sentimientos de culpabilidad al dejarla (Contreras y Lujano, 1999)

Lealtad: Se refiere a la posición incondicional del trabajador hacia su empresa. Engloba adhesión, apoyo de las posturas y procesos organizacionales. (Gordon, 1980)

Tabla N°3 Operacionalización de la variable Compromiso organizacional

| VARIABLE                         | DIMENSIONES                      | INDICADORES                         | ITEMS                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Compromiso Organizacional</b> | <b>Componente Afectivo</b>       | Identificación con la Organización. | -Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.<br>-No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.<br>-Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal                                                                               |
|                                  |                                  | Involucramiento con la Organización | -Realmente siento los problemas de mi organización como propios.<br>-No me siento como parte de la familia en mi organización.<br>-No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.                                                                                            |
|                                  | <b>Componente de continuidad</b> | Inversión en la organización        | -Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.<br>-Si deseara renunciar a la organización muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.<br>-Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara. |
|                                  |                                  | Percepción de Alternativas          | -Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.<br>-Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones.<br>-Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.           |
|                                  | <b>Componente normativo</b>      | Lealtad                             | -Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.<br>-Esta organización merece mi lealtad.<br>-Le debo muchísimo a mi organización.                                                                                                                |
|                                  |                                  | Sentido de obligación               | -No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.<br>-Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.<br>-Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.                                                       |

## 4.2 - Variables demográficas

En el presente estudio se utilizaron tres variables demográficas, a saber, antigüedad en la organización, edad y sexo del trabajador

## 5 - Técnicas e instrumento de recolección de información

Para recopilar la información se aplicó a cada uno de los trabajadores el instrumento construido por Meyer y Allen (1991), y traducido y adaptado en 1999 por Contreras y Lujano en su tesis de grado titulada “Compromiso organizacional en trabajadores accionistas”, arrojando un nivel de confiabilidad de 0,8622 para el año de su publicación. El cuestionario consta de 18 items, con una escala tipo Lickert con siete categorías de respuesta que van de “totalmente de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo”. La distribución interna de los items es la siguiente: 6 de ellos corresponden a la dimensión afectiva, 6 a la normativa y 6 a la continua. Las afirmaciones correspondientes a cada dimensión son:

Tabla N°4 Distribución items

| Dimensión | Número de la afirmación |
|-----------|-------------------------|
| Afectiva  | 6,9,12,14,15,18         |
| Continua  | 1,3,4,5,16,17           |
| Normativa | 2,7,8,10,11,13          |

Este cuestionario mide la actitud que tiene el trabajador, con respecto a diversos indicadores, como por ejemplo: lealtad, participación, identificación y pertenencia hacia su empresa de trabajo temporal, y de esta forma determinar cuán comprometidos están con la misma.

Los trabajadores contestaron el instrumento reaccionando ante afirmaciones con una opinión que va desde totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo. Para efectos de facilitar nuestro análisis le asignamos un código a cada respuesta.

**Tabla N° 5 Codificación grados de aprobación**

| Grado de aprobación            | Código |
|--------------------------------|--------|
| Totalmente de acuerdo          | 7      |
| Moderadamente de acuerdo       | 6      |
| Débilmente de acuerdo          | 5      |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4      |
| Débilmente en desacuerdo       | 3      |
| Moderadamente en desacuerdo    | 2      |
| Totalmente en desacuerdo       | 1      |

De esta manera vemos que el puntaje mínimo que puede obtener un trabajador al contestar el instrumento es de 18 puntos, asumiendo que se encuentra completamente en desacuerdo con todas las afirmaciones, y el puntaje mayor sería de 126 puntos al estar totalmente de acuerdo con todos los juicios planteados.

Es importante señalar que existen items negativos e items positivos. Esto quiere decir, que las oraciones pueden ser juicios afirmativos (ej Le debo muchísimo a mi organización) o juicios negativos (ej No me siento emocionalmente vinculado con esta organización). En este ultimo caso la codificación se invierte, de manera que totalmente en desacuerdo tendría un valor de 7 y totalmente de acuerdo equivaldría a 1. Esto es para darle lógica a la escala dependiendo del juicio del trabajador. En función de lo anterior, los planteamientos se distribuyen de la siguiente manera:

**Tabla N° 6 planteamientos positivos y negativos**

|                          |                                  |
|--------------------------|----------------------------------|
| Planteamientos positivos | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,16,17 |
| Planteamientos negativos | 10 ,14,15,18                     |

Este instrumento ha sido utilizado previamente en diversos estudios dando como resultados niveles de confiabilidad bastante aceptables. Entre los realizados en la Universidad Católica Andrés Bello podemos tomar los siguientes:

**Tabla N° 7 Confiabilidad de estudios de compromiso organizacional en la UCAB**

| Autor                         | Título                                                                                                                                                 | Alfa de Crombach |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Alemán y González (1997)      | Las propiedades motivantes del puesto como predictorias del compromiso organizacional en una empresa del sector ferretero                              | 0,86             |
| Cabré y Mejías (1999)         | Relación entre el compromiso organizacional y la resistencia presente : en los procesos de cambio en los empleados de una empresa del sector petrolero | 0,8846           |
| Rico y Rodríguez (1998)       | Compromiso organizacional y desempeño laboral                                                                                                          | 0,8020           |
| Contreras y Lujano (1999)     | Compromiso organizacional en trabajadores accionistas                                                                                                  | 0,8622           |
| Rodríguez y Villalobos (1999) | Naturaleza del compromiso organizacional y el desempeño individual : en trabajadores de atención al cliente del sector de telecomunicaciones           | 0,7288           |
| Cuberos y Dugarte (1999)      | Congruencia entre valores individuales y organizacionales y su relación con el compromiso organizacional                                               | 0,7784           |
| Pestana y Vela (2003)         | Relación entre las congruencias de valores individuales y valores organizacionales con el compromiso organizacional                                    | 0,709            |

En esta investigación, al calcular el coeficiente de confiabilidad se obtuvo como resultado un valor de 0,8043 (Ver Anexo C) (mientras más se acerque el resultado a 1 mayor confiabilidad) lo que refleja un nivel alto con el que podemos concluir que el instrumento es confiable a los fines de medir el compromiso organizacional.

Por otra parte, se le solicitó a los trabajadores información adicional acerca de su sexo, edad y antigüedad en la empresa, a fin de enriquecer los resultados arrojados por el instrumento y establecer la relación de estos tres factores con cada uno de los diferentes tipos de compromiso. Igualmente, se incluyó en el instrumento una presentación e instrucciones

básicas para asegurar el entendimiento por parte de los trabajadores de cómo contestarlo correctamente, así como para garantizarles la confidencialidad de su información.

Para determinar los niveles de compromiso y manejar con interpretar con mayor facilidad los resultados arrojados por este estudio, se utilizaron los tres niveles de medición (Contreras y Lujano, 1999 cp Garber 2001)

*Bajo:* Relación de poca intensidad donde el individuo no siente obligación, lealtad ni identificación con la empresa así como ningún costo asociado al abandonar la organización

*Medio:* Actitud favorable hacia la organización, donde el individuo siente obligación, lealtad o identificación con la empresa, así como algún costo asociado al abandonar la organización.

*Alto:* Actitud muy favorable hacia la organización, con alta intensidad donde el trabajador está muy identificado o asocia un alto costo al dejar la empresa. También puede evidenciar individuos obligados o leales.

Los factores de obligación, lealtad, costos de abandono de la empresa son independientes entre sí, por lo que cada tipo de compromiso (continuo, afectivo y normativo) puede presentar diferentes niveles.

Con respecto a la recolección de la información, se llevó a cabo un proceso diferente en cada una de las empresas participantes de este estudio:

*J & M:* se tuvo una primera reunión con un representante de esta empresa, en la que se realizó una breve presentación del proyecto y una copia del instrumento, respondiendo a una solicitud de la persona. De las empresas manejadas por J & M se seleccionaron únicamente tres (3) de ellas, y se obtuvieron la dirección y los datos de la persona contacto, aquella que sirve de enlace entre la empresa cliente y la de trabajo temporal. Se asistió a cada una de dichas empresas y se presentó la oportunidad de conocer a los trabajadores de J & M que laboraban allí, para luego aplicar el instrumento a cada uno de ellos en sus respectivos momentos de receso, haciendo énfasis en la confidencialidad de la información suministrada.

*MTG Servicios:* En esta empresa se mostró el instrumento y se aplicó al momento de la evaluación de servicio, que es un formato pasado por MTG a sus trabajadores con el fin de determinar los niveles de satisfacción de estos con las empresas tanto temporal como cliente. El número de empleados que pusieron a nuestra disposición fue de 35 trabajadores

SIPCAH: Una vez contactado un representante en dicha empresa, se solicitó la presentación una carta emitida por la universidad junto con un ejemplar del proyecto y un resumen del mismo. Una vez recibida la autorización para aplicar el instrumento en sus trabajadores, se procedió, bajo sugerencia de la misma empresa, al traslado a sus oficinas el día de la entrega de cesta ticket para poder localizar a los trabajadores en un mismo lugar. En el transcurso de ese día se le aplicó el instrumento a cada uno de los trabajadores, indicándole las instrucciones pertinentes. El número de empleados de esta empresa que formó parte del estudio, fue menor al esperado debido a que una gran cantidad de ellos enviaron a alguna persona autorizada para retirar sus cesta ticket.

Empresa X: Se le asigna este nombre porque fue solicitado mantener estricta confidencialidad en lo referente a su información. Con esta empresa, se realizó el contacto vía correo electrónico, enviando un resumen del proyecto y el instrumento. Una vez obtenida su aprobación, se indicó a las investigadoras asistir en una fecha determinada donde tendrían una reunión con un grupo de sus trabajadores. En esta reunión, se dieron las instrucciones a todo el grupo y se procedió a la administración del instrumento.

Luego se procedió a vaciar los datos en el programa estadístico SPSS para Windows en su versión 12.0 a fin de proceder al respectivo análisis de datos para responder a los objetivos de la investigación.

## **6 -Codificación**

Este procedimiento tiene como objetivo agrupar numéricamente los datos que se expresan en forma verbal para poder luego manejarlos a manera de datos cuantitativos (Sabino, 1997 c.p. Contreras y Lujano, 1999)

Con el objeto de facilitar el manejo de los datos, se asignó un número a cada categoría, tal y como se muestra a continuación:

**Tabla N° 8 Codificación por sexo**

| Sexo         | Código |
|--------------|--------|
| Femenino     | 1      |
| Masculino    | 2      |
| No respondió | 9      |

**Tabla N° 9 Codificación por edad**

| Edad  | Código |
|-------|--------|
| 18-23 | 1      |
| 24-29 | 2      |
| 30-35 | 3      |
| 36-41 | 4      |
| 42-47 | 5      |
| 48-53 | 6      |

**Tabla N° 10 Codificación por antigüedad**

| Antigüedad   | Código |
|--------------|--------|
| 1-3 meses    | 1      |
| 4-6 meses    | 2      |
| 7-9 meses    | 3      |
| 10-12 meses  | 4      |
| 13-15 meses  | 5      |
| 16-18 meses  | 6      |
| 19-21 meses  | 7      |
| 22-24 meses  | 8      |
| 25-27 meses  | 9      |
| 28-30 meses  | 10     |
| No respondió | 99     |

**Tabla N° 11 Codificación por empresa**

| Empresa       | Código |
|---------------|--------|
| J & M         | 1      |
| MTG Servicios | 2      |
| SIPCAH        | 3      |
| Empresa X     | 4      |

## VI. PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 1 - Presentación de los datos:

Para la presentación de los resultados de esta investigación se utilizó el estadístico descriptivo frecuencias de las variables demográficas edad, sexo y antigüedad; así como la distribución en las diferentes opciones de repuestas en cada ítem.

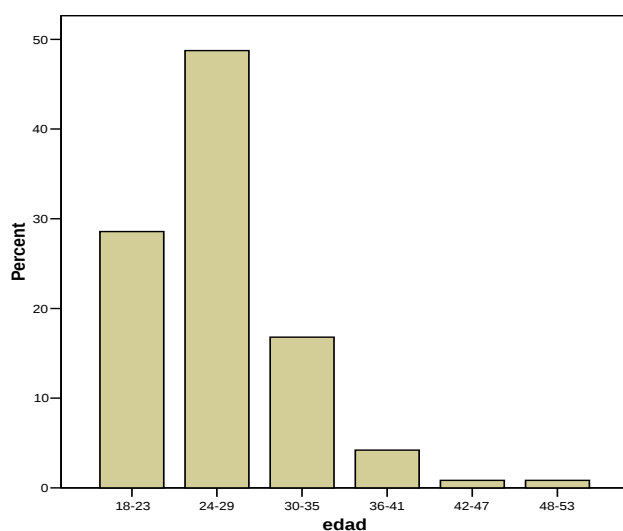
A continuación se presenta la distribución por frecuencias de los datos arrojados por esta investigación:

### 1.1- Distribución de frecuencias de variables demográficas.

#### 1.1.1- Edad

Tabla N° 12 Distribución de frecuencias de la variable sexo

|                 |                   | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes<br>Válidos | Porcentajes<br>Acumulados |
|-----------------|-------------------|-------------|-------------|------------------------|---------------------------|
| <b>Validos</b>  | 18-23             | 34          | 28,3        | 28,6                   | 28,6                      |
|                 | 24-29             | 58          | 48,3        | 48,7                   | 77,3                      |
|                 | 30-35             | 20          | 16,7        | 16,8                   | 94,1                      |
|                 | 36-41             | 5           | 4,2         | 4,2                    | 98,3                      |
|                 | 42-47             | 1           | ,8          | ,8                     | 99,2                      |
|                 | 48-53             | 1           | ,8          | ,8                     | 100,0                     |
|                 | Total             | 119         | 99,2        | 100,0                  |                           |
| <b>Perdidos</b> | "no<br>respondió" | 1           | ,8          |                        |                           |
| <b>Total</b>    |                   | 120         | 100,0       |                        |                           |



**Gráfico N° 3 Distribución de frecuencias de la variable edad**

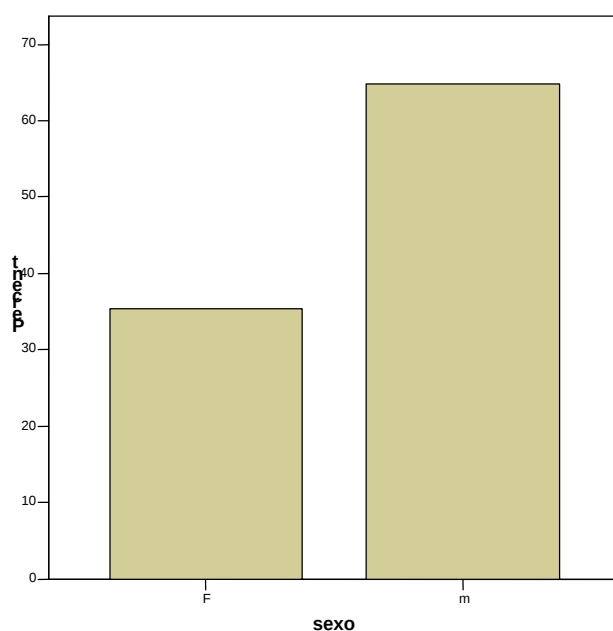
Al observar los datos contenidos en la tabla N° 3, se puede apreciar que la mayor parte de trabajadores pertenecientes a la muestra estudiada tienen una edad comprendida entre 24 y 29 años, seguido del grupo de individuos cuyas edades están entre los 18 y 23 años. De esta manera, se encuentra que en las ETT estudiadas solo hay una minoría de trabajadores con edades entre 42 y 53 años.

Igualmente, se puede apreciar que el porcentaje que refleja una frecuencia mas alta (77,3%) se encuentra entre las dos primera categorías de edad, es decir entre los 18 y 29 años reflejando que se trata de una muestra en su mayoría de personas jóvenes.

### 1.1.2 - Sexo

**Tabla N° 13 Distribución de frecuencias de la variable sexo**

|                 |                   | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes<br>Válidos | Porcentajes<br>Acumulados |
|-----------------|-------------------|-------------|-------------|------------------------|---------------------------|
| <b>Validos</b>  | F                 | 42          | 35,0        | 35,3                   | 35,3                      |
|                 | M                 | 77          | 64,2        | 64,7                   | 100,0                     |
|                 | Total             | 119         | 99,2        | 100,0                  |                           |
| <b>Perdidos</b> | “no<br>respondió” | 1           | 0,8         |                        |                           |
| <b>Total</b>    |                   | 120         | 100,0       |                        |                           |



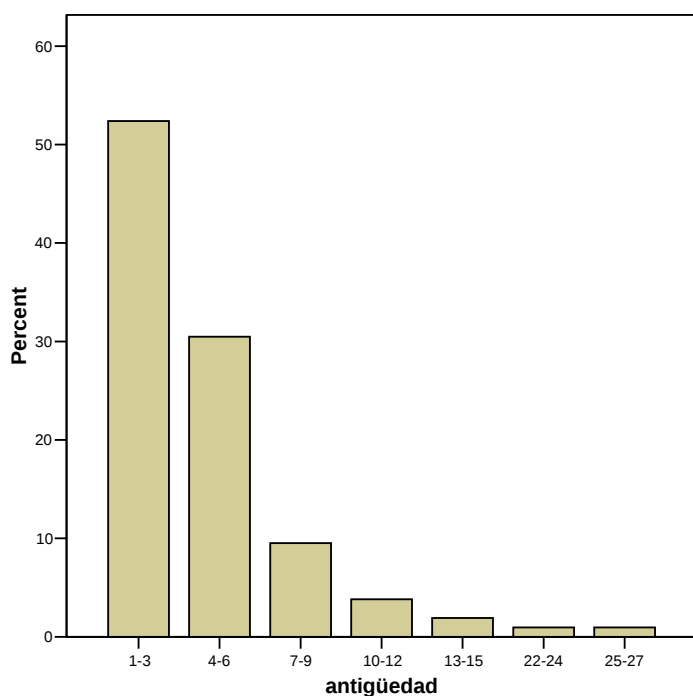
**Gráfico N°4 Distribución de frecuencias de la variable sexo**

Al observar los datos contenidos en la tabla N° 4, se puede apreciar que aproximadamente 6 de cada 10 trabajadores pertenecientes a la muestra forman parte del colectivo masculino, mientras que 3 de cada 10 pertenecen al colectivo femenino.

### 1.1.3 - Antigüedad

**Tabla N° 14 Distribución de frecuencias de la variable antigüedad**

|                 |                | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes<br>Validos | Porcentajes<br>Acumulados |
|-----------------|----------------|-------------|-------------|------------------------|---------------------------|
| <b>Validos</b>  | 1-3            | 55          | 45,8        | 52,4                   | 52,4                      |
|                 | 4-6            | 32          | 26,7        | 30,5                   | 82,9                      |
|                 | 7-9            | 10          | 8,3         | 9,5                    | 92,4                      |
|                 | 10-12          | 4           | 3,3         | 3,8                    | 96,2                      |
|                 | 13-15          | 2           | 1,7         | 1,9                    | 98,1                      |
|                 | 22-24          | 1           | ,8          | 1,0                    | 99,0                      |
|                 | 25-27          | 1           | ,8          | 1,0                    | 100,0                     |
|                 | Total          | 105         | 87,5        | 100,0                  |                           |
| <b>Perdidos</b> | "No Respondio" | 15          | 12,5        |                        |                           |
| <b>Total</b>    |                | 120         | 100,0       |                        |                           |



**Gráfico N° 5 Distribución de frecuencias de la variable antigüedad**

Al observar la tabla N° 14, se evidencia que el 82,9%; de los trabajadores de ETT pertenecientes a la muestra, tiene una antigüedad de 1 a 6 meses; mientras que el grupo conformado por trabajadores con 13 o más meses de antigüedad suman sólo un 3,3 %. Se puede observar cómo el gráfico tiene una forma descendente donde el máximo se encuentra en la antigüedad de 1 a 3 meses (45,8%) y progresivamente van disminuyendo el número de personas por meses adicionales de antigüedad, hasta llegar al mínimo representado por las personas que poseen de 25 a 27 meses en la empresa que conforman un 0,8%. En esta categoría se obtuvo un porcentaje muy superior a los de edad y sexo en la abstención de respuesta, un 12,5% de los participantes del presente estudio no contestó el tiempo que llevaba laborando para la ETT.

## 1.2 – Distribución de frecuencia de ítem

### 1 - Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte

**Tabla N° 15 frecuencias ítem N° 1**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes Acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 33          | 27,5        | 28,2                | 28,2                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 17          | 14,2        | 14,5                | 42,7                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 6           | 5,0         | 5,1                 | 47,9                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 24          | 20,0        | 20,5                | 68,4                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 5           | 4,2         | 4,3                 | 72,6                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 13          | 10,8        | 11,1                | 83,8                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 19          | 15,8        | 16,2                | 100,0                  |
|          | Total                       | 117         | 97,5        | 100,0               |                        |
| Perdidos | “No Respondió”              | 3           | 2,5         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Esta afirmación persigue medir el compromiso continuo, en lo relativo a la inversión que el trabajador considera haber realizado en la organización, asociada a los costos reales de abandonarla. Se observa que la opción con mayor número de respuestas es totalmente en desacuerdo, y que sólo 2 de cada 10 personas está débil, moderada o totalmente de acuerdo con la afirmación. Es decir, según el trabajador no son altas las pérdidas que tendría al dejar de trabajar para la empresa.

## 2 - Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.

**Tabla N° 16 frecuencias ítem N° 2**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 25          | 20,8        | 21,0                | 21,0                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 17          | 14,2        | 14,3                | 35,3                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 7           | 5,8         | 5,9                 | 41,2                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 12          | 10,0        | 10,1                | 51,3                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 5           | 4,2         | 4,2                 | 55,5                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 20          | 16,7        | 16,8                | 72,3                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 33          | 27,5        | 27,7                | 100,0                  |
|          | Total                       | 119         | 99,2        | 100,0               |                        |
| Perdidos | “No Respondió”              | 1           | ,8          |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Este ítem refleja la lealtad del individuo para con la organización, a fin de calcular el compromiso normativo. Casi la mitad del grupo se ubica entre moderada y totalmente en desacuerdo con un 44,5%, por lo tanto anteponen la lealtad que se sienten obligados a rendirle a la empresa por encima de sus intereses personales.

### 3 - Si deseara renunciar a la organización muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas

Tabla N° 17 frecuencias item N° 3

|         |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|---------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos | Totalmente en desacuerdo    | 16          | 13,3        | 13,3                | 13,3                   |
|         | Moderadamente en desacuerdo | 18          | 15,0        | 15,0                | 28,3                   |
|         | Débilmente en desacuerdo    | 2           | 1,7         | 1,7                 | 30,0                   |
|         | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 15          | 12,5        | 12,5                | 42,5                   |
|         | Débilmente de acuerdo       | 11          | 9,2         | 9,2                 | 51,7                   |
|         | Moderadamente de acuerdo    | 21          | 17,5        | 17,5                | 69,2                   |
|         | Totalmente de acuerdo       | 37          | 30,8        | 30,8                | 100,0                  |
|         | Total                       | 120         | 100,0       | 100,0               |                        |

En esta afirmación se evidencia la medida en que el trabajador piensa que ha invertido en la empresa, siendo este un indicador del componente continuo. Un porcentaje importante afirmó estar de acuerdo con el enunciado, por lo que implica que consideran tener ciertas facetas de su vida influenciadas por su trabajo y que cambiarían al abandonar éste.

#### 4 - Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo

Tabla N° 18 frecuencias item N° 4

|          |                             | Frecuencia<br>s | Porcentaje<br>s | Porcentajes<br>válidos | Porcentajes<br>acumulados |
|----------|-----------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 9               | 7,5             | 7,6                    | 7,6                       |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 6               | 5,0             | 5,1                    | 12,7                      |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 4               | 3,3             | 3,4                    | 16,1                      |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 10              | 8,3             | 8,5                    | 24,6                      |
|          | Débilmente de acuerdo       | 8               | 6,7             | 6,8                    | 31,4                      |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 30              | 25,0            | 25,4                   | 56,8                      |
|          | Totalmente de acuerdo       | 51              | 42,5            | 43,2                   | 100,0                     |
|          | Total                       | 118             | 98,3            | 100,0                  |                           |
| Perdidos | “No Respondió”              | 2               | 1,7             |                        |                           |
| Total    |                             | 120             | 100,0           |                        |                           |

Con este item se quiere decir que la persona quiere seguir trabajar para la empresa, pero aparte de este deseo tiene necesidades y escasez de otras opciones. Permite medir el compromiso continuo, en su indicador percepción de alternativas. Mas de la mitad (68,6 %) acepta la afirmación. Siendo muy bajo el porcentaje de personas que aseguraron estar en desacuerdo.

**5 - Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones.****Tabla N° 19 frecuencias ítem N° 5**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 41          | 34,2        | 34,7                | 34,7                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 19          | 15,8        | 16,1                | 50,8                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 7           | 5,8         | 5,9                 | 56,8                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 16          | 13,3        | 13,6                | 70,3                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 8           | 6,7         | 6,8                 | 77,1                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 15          | 12,5        | 12,7                | 89,8                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 12          | 10,0        | 10,2                | 100,0                  |
|          | Total                       | 118         | 98,3        | 100,0               |                        |
| Perdidos | “No Respondió”              | 2           | 1,7         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Esta afirmación demuestra si los trabajadores piensan que les sería muy difícil conseguir otras oportunidades de empleo al abandonar el actual. Esto mide la percepción de alternativas, uno de los indicadores del compromiso continuo. La mitad de los encuestados aseguraron estar total o moderadamente en desacuerdo, lo que demuestra en este ítem que si consideran tener otras opciones laborales en el caso de renunciar a esta.

**6 - Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.****Tabla N° 20 frecuencias item N° 6**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 13          | 10,8        | 11,0                | 11,0                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 6           | 5,0         | 5,1                 | 16,1                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 4           | 3,3         | 3,4                 | 19,5                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 30          | 25,0        | 25,4                | 44,9                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 5           | 4,2         | 4,2                 | 49,2                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 24          | 20,0        | 20,3                | 69,5                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 36          | 30,0        | 30,5                | 100,0                  |
|          | Total                       | 118         | 98,3        | 100,0               |                        |
| Perdidos | No Respondió                | 2           | 1,7         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Este item forma parte de aquellos diseñados para medir el compromiso afectivo, y más específicamente la identificación con la organización. Como puede inferirse se trata de una afirmación que busca reacciones del trabajador respecto a su deseo de permanecer en la empresa. Un 50,8 % afirmó estar total o moderadamente de acuerdo, mientras que sólo un 16,1% dijo estar total o moderadamente en desacuerdo. La opción con mayor porcentaje de respuestas es totalmente de acuerdo, por lo tanto la mayoría de los trabajadores tiene un alto deseo de permanencia.

**7 - Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.****Tabla N° 21 frecuencias ítem N° 7**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 27          | 22,5        | 22,9                | 22,9                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 10          | 8,3         | 8,5                 | 31,4                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 11          | 9,2         | 9,3                 | 40,7                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 26          | 21,7        | 22,0                | 62,7                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 14          | 11,7        | 11,9                | 74,6                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 14          | 11,7        | 11,9                | 86,4                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 16          | 13,3        | 13,6                | 100,0                  |
|          | Total                       | 118         | 98,3        | 100,0               |                        |
| Perdidos | “No Respondió”              | 2           | 1,7         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Esta afirmación mide el sentido de obligación de los trabajadores hacia la empresa, como indicador del componente normativo. La opción con mayor porcentaje (22,9%) es “totalmente en desacuerdo”. Pero se observa que una proporción igualmente importante (22%) no asume ninguna posición. Casi 4 de cada 10 personas afirma sentir en alguna medida culpabilidad al abandonar la organización.

## 8 - Esta organización merece mi lealtad

**Tabla N° 22 frecuencias ítem N° 8**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 5           | 4,2         | 4,3                 | 4,3                    |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 7           | 5,8         | 6,0                 | 10,3                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 5           | 4,2         | 4,3                 | 14,7                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 11          | 9,2         | 9,5                 | 24,1                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 6           | 5,0         | 5,2                 | 29,3                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 20          | 16,7        | 17,2                | 46,6                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 62          | 51,7        | 53,4                | 100,0                  |
|          | Total                       | 116         | 96,7        | 100,0               |                        |
| Perdidos | “No Respondió”              | 4           | 3,3         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Esta afirmación corresponde al componente normativo en su indicador de lealtad. Los porcentajes se comportan de forma ascendente en la medida que las respuestas van del desacuerdo al acuerdo. La mitad de los trabajadores aseguró considerar a la organización totalmente digna de su lealtad.

## 9 - Realmente siento los problemas de mi organización como propios

**Tabla N° 23 frecuencias item N° 9**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 7           | 5,8         | 5,9                 | 5,9                    |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 6           | 5,0         | 5,1                 | 11,0                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 7           | 5,8         | 5,9                 | 16,9                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 16          | 13,3        | 13,6                | 30,5                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 17          | 14,2        | 14,4                | 44,9                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 31          | 25,8        | 26,3                | 71,2                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 34          | 28,3        | 28,8                | 100,0                  |
|          | Total                       | 118         | 98,3        | 100,0               |                        |
| Perdidos | “No Respondió”              | 2           | 1,7         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Este item indaga en el compromiso afectivo, buscando medir el involucramiento con la organización. Se aprecia que la alineación de los actos del trabajador con los objetivos organizacionales es bastante alta porque casi el 70% de las personas participantes de este estudio afirmaron sentir en algún grado los problemas de la empresa como propios. La opción seleccionada por mayor número de personas fue totalmente de acuerdo, aprobando la afirmación.

## 10 - No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual

Tabla N° 24 frecuencias ítem N° 10

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente de acuerdo       | 12          | 10,0        | 10,4                | 10,4                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 11          | 9,2         | 9,6                 | 20,0                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 7           | 5,8         | 6,1                 | 26,1                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 22          | 18,3        | 19,1                | 45,2                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 10          | 8,3         | 8,7                 | 53,9                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 19          | 15,8        | 16,5                | 70,4                   |
|          | Totalmente en desacuerdo    | 34          | 28,3        | 29,6                | 100,0                  |
|          | Total                       | 115         | 95,8        | 100,0               |                        |
| Perdidos | “No respondió”              | 5           | 4,2         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Esta afirmación busca reacciones del sujeto muestral con respecto a su sentido de obligación, como indicador de compromiso normativo. Nos encontramos ante un planteamiento negativo, lo que significa que la escala de valores es inversa y que “Totalmente en desacuerdo” pasa a tener el código 1 y “Totalmente de acuerdo” el 7; porque ahora reflejan lo contrario, mostrar la aprobación del enunciado sería demostrar bajo compromiso.

Se observa que la opción con más respuestas es totalmente en desacuerdo con casi 30% pero también hay un número significativo de personas que se mantienen neutrales ante la afirmación. Por otra parte también se percibe que se trata del ítem con mayor número de personas que no emiten respuesta alguna.

### 11 - Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella

Tabla N° 25 frecuencias ítem N° 11

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 23          | 19,2        | 19,7                | 19,7                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 17          | 14,2        | 14,5                | 34,2                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 9           | 7,5         | 7,7                 | 41,9                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 15          | 12,5        | 12,8                | 54,7                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 13          | 10,8        | 11,1                | 65,8                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 20          | 16,7        | 17,1                | 82,9                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 20          | 16,7        | 17,1                | 100,0                  |
|          | Total                       | 117         | 97,5        | 100,0               |                        |
| Perdidos | “No Respondió”              | 3           | 2,5         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

El sentimiento de obligación que se menciona en esta afirmación es un indicador del compromiso normativo. La opción elegida por un mayor número de personas es la que expresa no estar en lo absoluto de acuerdo con el enunciado. Pero por otra parte es mayor el porcentaje de personas que admiten sentirse en alguna medida de obligados con la empresa.

## 12 - Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal

Tabla N° 27 frecuencias ítem N° 12

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 6           | 5,0         | 5,0                 | 5,0                    |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 3           | 2,5         | 2,5                 | 7,6                    |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 5           | 4,2         | 4,2                 | 11,8                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 15          | 12,5        | 12,6                | 24,4                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 12          | 10,0        | 10,1                | 34,5                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 34          | 28,3        | 28,6                | 63,0                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 44          | 36,7        | 37,0                | 100,0                  |
|          | Total                       | 119         | 99,2        | 100,0               |                        |
| Perdidos | No Respondió                | 1           | ,8          |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Sólo 1 de cada 10 personas afirma estar en alguna medida en desacuerdo con esta afirmación. La opción más seleccionada refleja que la muestra siente que la organización tiene un alto valor de significación personal para ellos. Esto quiere decir que se trata de trabajadores con altos niveles de identificación con la empresa y por ende con un elevado compromiso afectivo.

### 13 - Le debo muchísimo a mi organización

**Tabla N° 28 frecuencias ítem N° 13**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente en desacuerdo    | 11          | 9,2         | 9,3                 | 9,3                    |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 8           | 6,7         | 6,8                 | 16,1                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 4           | 3,3         | 3,4                 | 19,5                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 22          | 18,3        | 18,6                | 38,1                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 21          | 17,5        | 17,8                | 55,9                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 29          | 24,2        | 24,6                | 80,5                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 23          | 19,2        | 19,5                | 100,0                  |
|          | Total                       | 118         | 98,3        | 100,0               |                        |
| Perdidos | No Respondió                | 2           | 1,7         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

La mayor parte de los participantes de este estudio(más del 60%) aseguro sentirse en deuda con la organización. Esto refleja la posición incondicional del trabajador hacia su empresa, entendido operacionalmente en este estudio como la lealtad, y como un indicador de el compromiso en su dimensión normativa.

**14 - No me siento como parte de la familia en mi organización****Tabla N° 29 frecuencias ítem N° 14**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Válidos  | Totalmente de acuerdo       | 10          | 8,3         | 8,4                 | 8,4                    |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 10          | 8,3         | 8,4                 | 16,8                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 5           | 4,2         | 4,2                 | 21,0                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 21          | 17,5        | 17,6                | 38,7                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 12          | 10,0        | 10,1                | 48,7                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 15          | 12,5        | 12,6                | 61,3                   |
|          | Totalmente en desacuerdo    | 46          | 38,3        | 38,7                | 100,0                  |
|          | Total                       | 119         | 99,2        | 100,0               |                        |
| Perdidos | No respondió                | 1           | ,8          |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

El sentirse parte de la familia refleja el involucramiento del trabajador con la organización. Esto permite medir el compromiso afectivo. Nuevamente se trata de una codificación invertida por tratarse de un juicio negativo. Los resultados arrojados muestran una tendencia a estar moderada o totalmente en desacuerdo con el enunciado, porque un poco más de la mitad del grupo se posicionó entre estas dos opciones. En este caso también es relativamente alto el número de personas que se mantienen neutrales y no afirman sentirse o no como parte de la familia en su organización.

**15 - No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización****Tabla N° 30 frecuencias item N° 15**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Validos  | Totalmente de acuerdo       | 5           | 4,2         | 4,3                 | 4,3                    |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 5           | 4,2         | 4,3                 | 8,6                    |
|          | Débilmente de acuerdo       | 7           | 5,8         | 6,0                 | 14,7                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 21          | 17,5        | 18,1                | 32,8                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 14          | 11,7        | 12,1                | 44,8                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 21          | 17,5        | 18,1                | 62,9                   |
|          | Totalmente en desacuerdo    | 43          | 35,8        | 37,1                | 100,0                  |
|          | Total                       | 116         | 96,7        | 100,0               |                        |
| Perdidos | No respondió                | 4           | 3,3         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Al igual que el enunciado anterior, este refleja el compromiso organizacional en su componente afectivo, específicamente en el indicador involucramiento con la organización. También se trata de un juicio negativo de codificación inversa. Las respuestas obtenidas son similares, la opción más elegida es totalmente de acuerdo, son pocos quienes afirman no sentir en ningún grado sentimiento de pertenencia y hay un grupo considerable manteniéndose neutral ante la afirmación.

**16 - Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.**

**Tabla N° 31 frecuencias ítem N° 16**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Válidos  | Totalmente en desacuerdo    | 28          | 23,3        | 23,7                | 23,7                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 16          | 13,3        | 13,6                | 37,3                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 7           | 5,8         | 5,9                 | 43,2                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 19          | 15,8        | 16,1                | 59,3                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 4           | 3,3         | 3,4                 | 62,7                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 17          | 14,2        | 14,4                | 77,1                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 27          | 22,5        | 22,9                | 100,0                  |
|          | Total                       | 118         | 98,3        | 100,0               |                        |
| Perdidos | No Respondió                | 2           | 1,7         |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Este enunciado permite medir la percepción de alternativas de los trabajadores al abandonar la empresa, esto sirve para indicar los niveles del compromiso continuo. En este caso se observa como existe un equilibrio y es bastante cercano el número de personas que están en alguno medida de acuerdo con el resultado y aquellos que no lo están. Aunque es mayor el número de quienes expresan percibir escasez de alternativas, es tan baja la diferencia (2,5%) que no se puede inferir que exista una tendencia real hacia uno u otro.

### 17 - Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara

**Tabla N° 32 frecuencias ítem N° 17**

|          |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|----------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Válidos  | Totalmente en desacuerdo    | 18          | 15,0        | 15,1                | 15,1                   |
|          | Moderadamente en desacuerdo | 12          | 10,0        | 10,1                | 25,2                   |
|          | Débilmente en desacuerdo    | 6           | 5,0         | 5,0                 | 30,3                   |
|          | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 15          | 12,5        | 12,6                | 42,9                   |
|          | Débilmente de acuerdo       | 8           | 6,7         | 6,7                 | 49,6                   |
|          | Moderadamente de acuerdo    | 26          | 21,7        | 21,8                | 71,4                   |
|          | Totalmente de acuerdo       | 34          | 28,3        | 28,6                | 100,0                  |
|          | Total                       | 119         | 99,2        | 100,0               |                        |
| Perdidos | No Respondió                | 1           | ,8          |                     |                        |
| Total    |                             | 120         | 100,0       |                     |                        |

Esta afirmación expresa como aunque existiera un deseo genuino de abandonar la organización, este se vería limitado por los beneficios que recibe de la relación laboral. Esto sirve para medir la inversión que el trabajador considera tener en la empresa. Los resultados confirman que más de la mitad de las personas están de acuerdo con el enunciado de forma total o moderada, es decir, que les costaría abandonar el empleo aunque no quisieran continuar en él. Como expresión del compromiso de tipo continuo se refleja la dependencia económica de los trabajadores con la empresa.

**18 - No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.****Tabla N° 33 frecuencias ítem N° 18**

|         |                             | Frecuencias | Porcentajes | Porcentajes válidos | Porcentajes acumulados |
|---------|-----------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------------|
| Válidos | Totalmente de acuerdo       | 5           | 4,2         | 4,2                 | 4,2                    |
|         | Moderadamente de acuerdo    | 9           | 7,5         | 7,5                 | 11,7                   |
|         | Débilmente de acuerdo       | 7           | 5,8         | 5,8                 | 17,5                   |
|         | Ni de acuerdo ni desacuerdo | 18          | 15,0        | 15,0                | 32,5                   |
|         | Débilmente en desacuerdo    | 9           | 7,5         | 7,5                 | 40,0                   |
|         | Moderadamente en desacuerdo | 19          | 15,8        | 15,8                | 55,8                   |
|         | Totalmente en desacuerdo    | 53          | 44,2        | 44,2                | 100,0                  |
|         | Total                       | 120         | 100,0       | 100,0               |                        |

Este último ítem es negativo, con codificación inversa, y refleja el compromiso organizacional en su dimensión afectiva y específicamente en lo relativo a la identificación con la organización. Nuevamente podemos apreciar resultados favorables para el componente afectivo, porque el 60 % de los trabajadores participantes de este estudio afirmaron estar total o moderadamente en desacuerdo con el enunciado. No llegan a ser 2 de 10 el número de personas que afirman no sentir en ninguna medida un vínculo con la organización.

## 2 - Análisis y Discusión de los resultados

Con el fin de describir el comportamiento de la variable Compromiso Organizacional y sus dimensiones, se utilizó un análisis estadístico de tipo descriptivo, calculándose las medidas de tendencia central media y mediana. Inicialmente se calculó únicamente la media, pero al obtener los resultados se observó una distribución en los datos asimétrica hacia la derecha.; es decir, que existía una propensión a los valores del extremo superior; por lo que se hacia muy reducido el rango de los indicadores y dimensiones al limitar el estudio al uso de las medias, por lo cual se agregó el cálculo de las medianas ratificando así la dirección de los datos obtenidos.

Igualmente se realizó el cálculo de la medida de variabilidad, desviación estándar, para determinar la representatividad del promedio, puesto que permite visualizar en que medida se alejan los puntajes del mismo, y así conocer la homogeneidad o heterogeneidad de la distribución de los datos recolectados.

Por otra parte, para cumplir con los objetivos planteados en la investigación se realizaron correlaciones entre las variables demográficas y la variable de estudio con sus respectivas dimensiones.

El análisis e interpretación de los datos de la variable y sus dimensiones se basó en la tabla de tres niveles de compromiso organizacional utilizada en la tesis de grado de los Licenciados Contreras y Lujano (1999); modificada según los datos arrojados por la presente investigación. A fin de lograr una mayor precisión se construyó una tabla para medir cada una de las dimensiones. Tales niveles fueron establecidos tomando en cuenta que se trabajaría con medias aritméticas y percentiles en base a una escala del 1 al 7, siendo el 1 el valor mínimo y 7 el máximo; considerando como niveles altos los ubicados en la cola de máximo valor, como niveles medios los valores que constituyen la tendencia central y como niveles bajos los que representan la menor valoración de la escala.

## 2.1- Componente afectivo

**Tabla N° 34 Codificación del Componente Afectivo**

| Niveles      | Descripción                                                                                                                        | Intervalo |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAJO</b>  | Relación de poca intensidad en donde el individuo no se involucra ni siente identificación con la empresa.                         | 2 - 4     |
| <b>MEDIO</b> | Actitud favorable hacia la organización donde el individuo se involucra y se siente identificado con la organización               | 4,1 - 6   |
| <b>ALTO</b>  | Relación de alta intensidad y actitud muy favorable hacia la organización donde el trabajador esta muy identificado e involucrado. | 6,1 - 7   |

La media arrojada por el compromiso afectivo fue de 5,25 ( ver tabla N° 35); analizando este resultado y utilizando los datos de la desviación estándar, se puede observar que el compromiso esta ubicado en el nivel medio con un rango entre 4,005 a 6,495 lo que indica que tiene una fuerte tendencia al alto. Esto refleja una relación intensa y actitud favorable de los trabajadores de empresa de trabajo temporal con la empresa usuaria en lo relativo a la identificación e involucramiento.

**Tabla N° 35 Media del Compromiso Afectivo**

|                            | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desviación Estándar |
|----------------------------|-----|--------|--------|--------|---------------------|
| <b>Compromiso Afectivo</b> | 120 | 2,00   | 7,00   | 5,2500 | 1,24516             |
| <b>Válidos</b>             | 120 |        |        |        |                     |

Según Allen y Meyer (1997) la dimensión afectiva “se refiere al apego emocional, identificación e involucración del trabajador con la empresa”. Se refleja en trabajadores con alto nivel de congruencia entre sus objetivos y valores y los de la organización.

Al analizar los indicadores que conforman la dimensión afectiva (Ver tabla N° 36), se observa que el que refleja una media de mayor valor (5,31) es el referente a la identificación

de la organización, abarcando la cooperación, proactividad y apego del trabajador, así como su alineación con los objetivos organizacionales (Gordon, 1980).

Se puede observar que 5 de cada 10 individuos respondieron estar entre moderada y totalmente de acuerdo con la afirmación “Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización” perteneciente al indicador de Identificación con la Organización; de este resultado, puede inferirse que hay un alto deseo por parte de los trabajadores temporales de permanecer en la empresa usuaria, lo que repercute en un nivel alto de compromiso afectivo con la misma.

En cuanto al indicador de Involucramiento con la organización, se obtuvo una media de 5,20 con un rango de resultados entre 3,88 y 6,51 lo que quiere decir que igualmente tiene una tendencia hacia el nivel de compromiso alto. Al hacer referencia a este indicador se habla del grado en que la persona se siente parte de la empresa y considera las metas organizacionales como propias (Robbins, 1995).

**Tabla N°36 Medias Indicadores Compromiso Afectivo**

|                                            | <b>N</b> | <b>Mínimo</b> | <b>Máximo</b> | <b>Media</b> | <b>Desviación Estándar</b> |
|--------------------------------------------|----------|---------------|---------------|--------------|----------------------------|
| <b>Identificación con la Organización</b>  | 120      | 1,00          | 7,00          | 5,3167       | 1,48371                    |
| <b>Involucramiento con la Organización</b> | 120      | 2,00          | 7,00          | 5,2000       | 1,31954                    |
| <b>Válidos</b>                             | 120      |               |               |              |                            |

Para confirmar la confiabilidad de los resultados arrojados, se procedió a calcular la mediana (Tabla N° 37). De esta forma, la dimensión afectiva arrojó una mediana de 5, la cual se encuentra ubicada en el nivel de compromiso medio, es decir, el 50% de la muestra esta identificada con un compromiso afectivo medio, pero con una tendencia hacia el compromiso alto.

**Tabla 37 Mediana Compromiso Afectivo**

|             |          |        |
|-------------|----------|--------|
| N           | Validos  | 120    |
|             | Perdidos | 0      |
| Mediana     |          | 5,0000 |
| Percentiles | 25       | 4,0000 |
|             | 50       | 5,0000 |
|             | 75       | 6,0000 |

## 2.2 - Componente Continuo

**Tabla N°38 Codificación del Componente Continuo**

| Niveles      | Descripción                                                                                                                                                                                                                          | Intervalo |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAJO</b>  | Relación de poca intensidad en donde el individuo no siente haber hecho inversiones en la organización y considera muy factible alcanzar otras alternativas al abandonar la empresa                                                  | 1 - 3     |
| <b>MEDIO</b> | Relación intensa donde el individuo siente haber hecho inversiones en la organización y considera medianamente factible alcanzar otras alternativas al abandonar la empresa                                                          | 3,1 - 5   |
| <b>ALTO</b>  | Relación de alta intensidad y actitud muy favorable hacia la organización donde el trabajador siente haber hecho grandes inversiones en la organización y considera muy difícil alcanzar otras alternativas al abandonar la empresa. | 5,1 - 7   |

Como se puede observar en la tabla N° 39 la media arrojada por el compromiso continuo fue de 4,32. Analizando este resultado y utilizando los datos de la desviación estándar, se puede observar que el compromiso está ubicado en el nivel medio con un rango entre 2,853 y 5,787, lo que indica una tendencia hacia un nivel de compromiso bajo. El compromiso medio refleja una relación intensa donde el individuo siente haber hecho inversiones en la organización y considera medianamente factible alcanzar otras alternativas al abandonar la empresa.

**Tabla N° 39 Media del Compromiso Continuo**

|                    | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desviación<br>standar |
|--------------------|-----|--------|--------|--------|-----------------------|
| Continuo           | 120 | 1,00   | 7,00   | 4,3167 | 1,46662               |
| Valid N (listwise) | 120 |        |        |        |                       |

El compromiso de continuidad refleja los intereses en la organización basado en recompensas extrínsecas, en la medida en que benefician al trabajador, no a la organización. Se califica como un apego de carácter material (Marín 2003).

Los indicadores utilizados en esta dimensión son la inversión en la organización, entendida como tiempo invertido y costos asociados al dejar la empresa; y la percepción de alternativas al abandonar la organización, que se refiere a las opciones que tiene el trabajador al dejar la empresa, tanto económicamente como de estabilidad laboral. Ambos indicadores entraron en la categoría de compromiso medio sin una marcada tendencia hacia ninguno de los dos extremos (alto y bajo), con unas medias de 4,23 y 4,34 respectivamente (Tabla N° 40)

Tabla N° 40 Medias de Indicadores de Compromiso Continuo

|                    | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desviación<br>Standar |
|--------------------|-----|--------|--------|--------|-----------------------|
| InversiónOrg       | 120 | 1,00   | 7,00   | 4,3417 | 1,69277               |
| Percepciónalter    | 120 | 1,00   | 7,00   | 4,2333 | 1,57573               |
| Valid N (listwise) | 120 |        |        |        |                       |

A partir de estos resultados, se puede inferir que el compromiso continuo de los trabajadores temporales no llega a ser alto, porque al tratarse de personas con poca antigüedad estas no han dedicado mucho tiempo a la empresa ni están acumulando grandes beneficios por antigüedad, pensiones, etc. Igualmente, no son tan limitados en su percepción de alternativas como el personal fijo, porque están concientes de que en cualquier momento su contrato puede cesar y encontrarse nuevamente disponible en el mercado laboral, esto lo podemos ver reflejado en el ítem “Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas”, en donde la mayoría (el 23,3%) afirma estar en total desacuerdo. Por otra parte, se observa que el compromiso continuo tampoco llega a ser bajo, de allí se puede inferir, que los trabajadores toman en cuenta la posibilidad de dejar de ser personal temporal y pasar a la nómina de la empresa usuaria, por lo que consideran el tiempo invertido y su desempeño en la organización como factores importantes en su deseo de permanencia.

Para confirmar la confiabilidad de los resultados arrojados, se procedió a calcular la mediana, y se pudo observar que la dimensión continua arrojó una mediana de 4, la cual se encuentra ubicada en el nivel de compromiso medio, es decir, el 50% de la muestra esta identificada con un compromiso continuo medio (Tabla N° 41)

**Tabla 41 Mediana Compromiso Continuo**

|             |          |        |
|-------------|----------|--------|
| N           | Válidos  | 120    |
|             | Perdidos | 0      |
| Mediana     |          | 4,0000 |
| Percentiles | 25       | 3,0000 |
|             | 50       | 4,0000 |
|             | 75       | 5,0000 |

### 2.3 - Componente Normativo

**Tabla N° 42 Codificación del Componente Normativo**

| Niveles      | Descripción                                                                                                          | Intervalo |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAJO</b>  | Relación de poca intensidad en donde el individuo no siente obligación ni lealtad para con la organización           | 2 - 4     |
| <b>MEDIO</b> | Relación intensa donde el individuo siente obligación y lealtad para con la organización                             | 4,1 - 6   |
| <b>ALTO</b>  | Relación de alta intensidad donde el individuo siente un alto nivel de obligación y lealtad para con la organización | 6,1 - 7   |

La media arrojada por el compromiso normativo fue de 4,62. Al analizar este resultado y utilizando los datos de la desviación estándar se puede observar que el compromiso esta ubicado en un rango de 3,41 y 5,83 ( Tabla N° 43) reflejando una tendencia hacia el nivel medio, es decir, una relación intensa donde el individuo siente obligación y lealtad para con la organización.

**Tabla 43 Media del Compromiso Normativo**

|           | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desviación<br>estandar |
|-----------|-----|--------|--------|--------|------------------------|
| Normativo | 120 | 2,00   | 7,00   | 4,6250 | 1,20964                |
| Válido    | 120 |        |        |        |                        |

La dimensión normativa refleja el tipo de compromiso que tienen los individuos que se sienten moralmente obligados a cumplirle a la organización, por una especie de contrato psicológico, porque no se trata de aspectos explícitos que estén formalmente impuestos sino de condiciones dadas por motivación voluntaria (O'Really y Chatman, 1986).

Los indicadores del componente normativo son la lealtad como posición incondicional del trabajador frente a la empresa, y el sentido de obligación, expresado como la sensación de deber cumplir con la organización. Aunque ambos indicadores clasifican dentro del nivel medio, 4,94 y 4,16 respectivamente (Tabla N° 44), los resultados del presente estudio reflejan una media mayor para la lealtad. Se infiere que esto puede estar relacionado con el hecho de que los trabajadores temporales pueden actuar de modo incondicional para establecer una mejor relación con la empresa cliente, y que presentan un sentido de obligación no tan fuerte porque este se relaciona más con la sensación de deberle algo a la organización, ya sea por favores o valores materiales o intangibles, lo que no es muy común en el caso del trabajo temporal porque la relación laboral como tal es con la ETT y no con la empresa cliente.

**Tabla N° 44 Medias Indicadores Compromiso Normativo**

|                          | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desviación<br>estandar |
|--------------------------|-----|--------|--------|--------|------------------------|
| Lealtad                  | 120 | 1,00   | 7,00   | 4,9417 | 1,48548                |
| Sentido de<br>Obligación | 120 | 1,00   | 7,00   | 4,1667 | 1,42801                |
| Válidos                  | 120 |        |        |        |                        |

La lealtad de este grupo de individuos con la empresa usuaria se ve reflejado con el ítem “Esta organización merece mi lealtad”, en donde 51,7 % de la muestra estuvo totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Para confirmar la confiabilidad de los resultados arrojados, se procedió a calcular la mediana. La dimensión normativa arrojó una mediana de 5, la cual se encuentra ubicada en el nivel de compromiso medio; es decir, que el 50% de la muestra se encuentra identificada con un compromiso normativo medio, pero con tendencia hacia el compromiso alto (Tabla N° 45)

**Tabla N° 45 Mediana Compromiso Normativo**

|             |          |        |
|-------------|----------|--------|
| N           | Válidos  | 120    |
|             | Perdidos | 0      |
| Mediana     |          | 5,0000 |
| Percentiles | 25       | 4,0000 |
|             | 50       | 5,0000 |
|             | 75       | 6,0000 |

## 2.4 - Compromiso organizacional

**Tabla N° 46 Codificación del Compromiso Organizacional**

| Niveles      | Descripción                                                                                                                                                                    | Intervalo |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAJO</b>  | Relación de poca intensidad en donde el individuo no siente obligación, lealtad ni identificación con la empresa así como ningún costo al abandonar la organización            | 2 - 4     |
| <b>MEDIO</b> | Actitud favorable hacia la organización donde el individuo siente obligación, lealtad o identificación con la empresa así como algún costo asociado con dejar la organización. | 4,1 – 6   |
| <b>ALTO</b>  | Actitud muy favorable hacia la organización con alta intensidad donde el trabajador está muy identificado o asocia un alto costo al dejar la empresa.                          | 6,1 – 7   |

El Compromiso Organizacional se refiere al grado en que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella (Davis, 1991).

Al tratar el compromiso organizacional como una variable, es decir, sin desglosar sus componentes, nos arroja una media de 4,7 y una desviación de 1,06 (ver tabla N° 47). La información que se puede obtener a partir de estos datos es que el grupo estudiado presenta un compromiso medio, lo que refleja el predominio de una actitud favorable hacia la organización donde el individuo siente obligación, lealtad o identificación con la empresa así como algún costo asociado con dejar la organización. Igualmente se puede apreciar que se trata de respuestas bastante homogéneas, es decir, no se encuentran dispersas dentro de la escala del 1 al 7 (de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo).

**Tabla N° 47 Media del Compromiso Organizacional**

|                           | N   | Mínimo | Máximo | Media  | Desviación Estandar |
|---------------------------|-----|--------|--------|--------|---------------------|
| Compromiso Organizacional | 120 | 2,00   | 7,00   | 4,7583 | 1,06112             |
| Válidos                   | 120 |        |        |        |                     |

Para confirmar la confiabilidad de los resultados arrojados, se procedió a calcular la mediana. La variable Compromiso Organizacional arrojó una mediana de 5, la cual se encuentra ubicada en el nivel de compromiso medio; es decir, el 50% de la muestra se encuentra identificada con un compromiso organizacional medio (ver tabla N° 48).

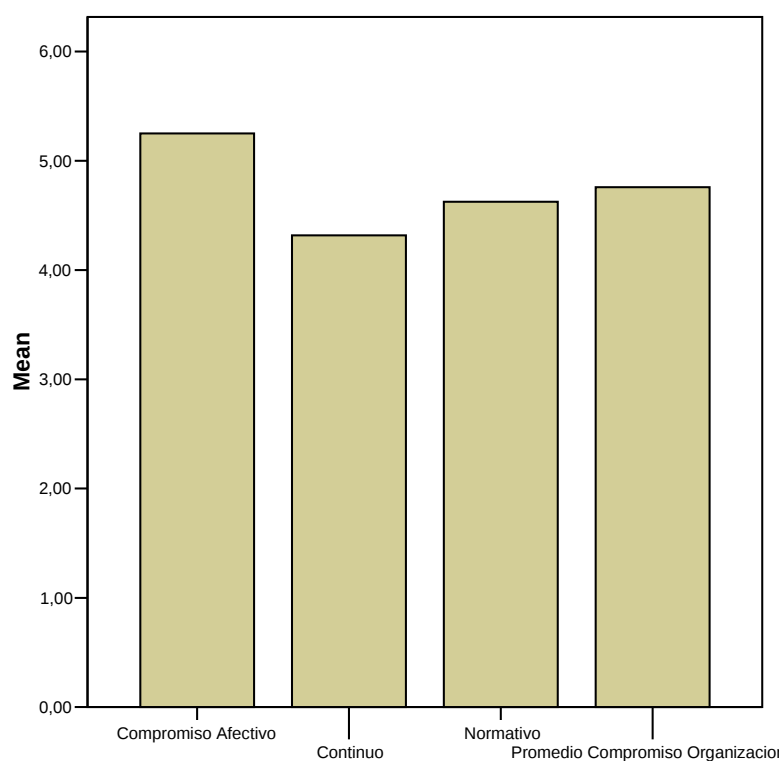
**Tabla N° 48 Mediana Compromiso Organizacional**

|             |          |        |
|-------------|----------|--------|
| N           | Válidos  | 120    |
|             | Perdidos | 0      |
| Mediana     |          | 5,0000 |
| Percentiles | 25       | 4,0000 |
|             | 50       | 5,0000 |
|             | 75       | 6,0000 |

## 2.5 - Compromiso Predominante

**Tabla N° 49 Media del Compromiso Organizacional y sus tres dimensiones**

|                           | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|---------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| Compromiso Organizacional | 120 | 2,00    | 7,00    | 4,7583 | 1,06112        |
| Compromiso Afectivo       | 120 | 2,00    | 7,00    | 5,2500 | 1,24516        |
| Continuo                  | 120 | 1,00    | 7,00    | 4,3167 | 1,46662        |
| Normativo                 | 120 | 2,00    | 7,00    | 4,6250 | 1,20964        |
| Valid N (listwise)        | 120 |         |         |        |                |



**Gráfico N° 6 Compromiso organizacional y sus tres dimensiones**

Al analizar en conjunto los tres componentes del compromiso organizacional, afectivo, continuo y normativo se aprecia que todos se encuentran dentro del nivel medio y aunque no presentan diferencias muy marcadas entre uno y otro, es posible extraer información de los resultados arrojados; se observa que el tipo de compromiso predominante es el afectivo, seguido por el normativo y por último el continuo. Al tomar en cuenta la

dispersión de los datos obtenida en base al cálculo de la desviación estándar la única dimensión que en su rango alcanza el nivel alto es el compromiso afectivo, esto quiere decir que se está hablando de un personal identificado e involucrado con la empresa usuaria, con un genuino deseo de permanencia, que asumen los retos y logros de la organización como propios. Indiscutiblemente esto es muy positivo, Según Allen y Meyer (1997) este tipo de compromiso es el considerado ideal porque genera motivación y óptimos niveles de desempeño.

El compromiso normativo presenta igualmente un nivel medio y es el que presenta mayor homogeneidad en sus datos, las respuestas están muy concentradas en los rangos medios. Los trabajadores buscan cumplir con la organización con más de lo que expresamente deben hacer, excediendo las expectativas de su cargo.

Por su parte la dimensión continua aunque también clasifica como compromiso medio es el que presenta una mayor tendencia hacia el nivel bajo, así como una dispersión y heterogeneidad de los datos más marcada. Esto refleja que para el grupo de trabajadores tomados en este estudio las recompensas percibidas y los costos asociados a dejar la organización no representan el principal factor motivador del compromiso, sino que se encuentran en la última prioridad.

Al comparar estas tres dimensiones se ratifica que el compromiso de los trabajadores de las empresas de trabajo temporal para con la empresa cliente posee un nivel medio, con predominio del componente afectivo lo que muestra que el compromiso está principalmente ligado al deseo de permanencia en la organización. Esto coincide con las ideas de diversos autores ([http://laempresa.net/noticias/2000/0011/20001128\\_16.htm](http://laempresa.net/noticias/2000/0011/20001128_16.htm)) según los cuales los trabajadores de ETT no escogieron premeditadamente este tipo de empresas porque les agrada el estilo de trabajo y la frecuencia de rotación, sino porque fue la primera opción u oportunidad de trabajo que se les presentó, y que anhelan que la empresa usuaria los contrate directamente para contar con un empleo fijo, y mejorar los beneficios percibidos e igualar sus condiciones con las del personal que labora para la organización usuaria.

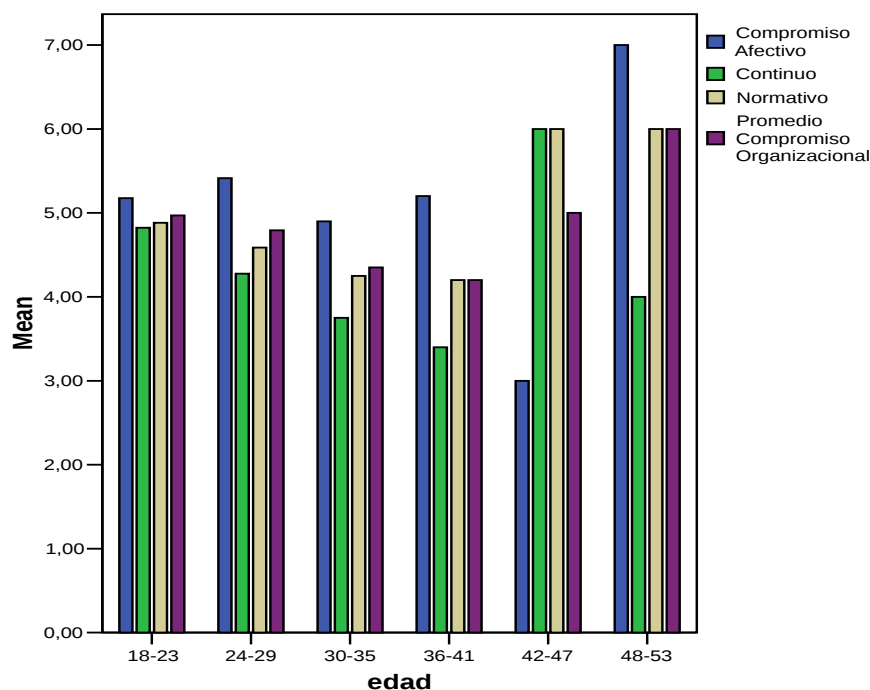
Al compromiso afectivo le sigue el normativo, y tienen una alta correlación entre ellos (0,504 al 99% de confianza de Correlación de Pearson) ( Ver Anexo D), lo que igualmente se puede explicar con el deseo de permanencia; porque al perseguir la obtención de

un puesto fijo el trabajador se siente obligado a sobrepasar la expectativas que se tienen de él, cumpliendo su trabajo y yendo más allá con acciones voluntarias que no se encuentran enmarcadas en la descripción de cargo, como una manera de justificar la contratación y de hacerse necesarios en la empresa como personal fijo.

Ante lo antes expuesto se puede visualizar mejor porque el compromiso continuo es el más bajo, ya que el cese del contrato no conlleva a pérdidas de status ni de altas inversiones. Desde el punto de vista económico el trabajador que cesa su labor en la empresa cliente deja de percibir su salario, pero no beneficios acumulados como planes de pensiones, caja de ahorro, liquidaciones, etc debido a la corta duración del contrato y al hecho de que la mayoría de esos planes se limitan al personal de la organización, no de las ETTs.

En resumen se aprecia que el compromiso organizacional de los trabajadores de ETTs es de nivel medio porque ellos quieren demostrar su disposición y alineación con los objetivos de la empresa para que esta los admita como parte de ellos. Se observa una relación inversa a la que generalmente se presenta en el compromiso organizacional; usualmente este se genera en ambientes donde hay buenos canales de comunicación, los trabajadores perciben justicia, apoyo y que forman parte importante de la organización o cuando han obtenido beneficios de esta y se sienten en la obligación de retribuir lo recibido (Durrego, 1999; Ponce y Vera 2003; Piñero 2001;). En este caso inferimos lo contrario, los trabajadores hacen esfuerzos en beneficiar a la empresa y demostrarle que no sólo respeta sino que se identifica con sus políticas y valores y que apoya activamente la misión y metas, para lograr así que la empresa lo considere un empleado eficiente y necesario y le ofrezca una relación laboral permanente.





**Gráfico N° 7 Relación entre Compromiso Organizacional y Edad**

En la tabla N° 50 se puede observar que los trabajadores temporales con edades entre 18 y 29 años, las cuales son las predominantes, presentan una media de 5 aproximándose a una de 6 puntos, esto quiere decir que este grupo de trabajadores presenta un compromiso medio con una tendencia hacia el alto, lo que refleja una actitud favorable hacia la organización donde el individuo siente obligación, lealtad o identificación con la empresa así como algún costo asociado con dejar la organización.

Es importante señalar que en trabajadores con edades entre 24 y 29 años aumenta el compromiso afectivo, pero disminuyen de manera significativa el normativo y continuo, afectando de manera descendente el compromiso organizacional.

Contreras y Lujano (1999) afirman que al ir aumentando en edad, los trabajadores ven reducirse sus oportunidades de empleo en otras empresas, tienen mayor identificación con su labor y por lo general ocupan mejores cargos. Mientras que Maberti (2001) asegura que no hay relación significativa entre la edad y el compromiso organizacional.

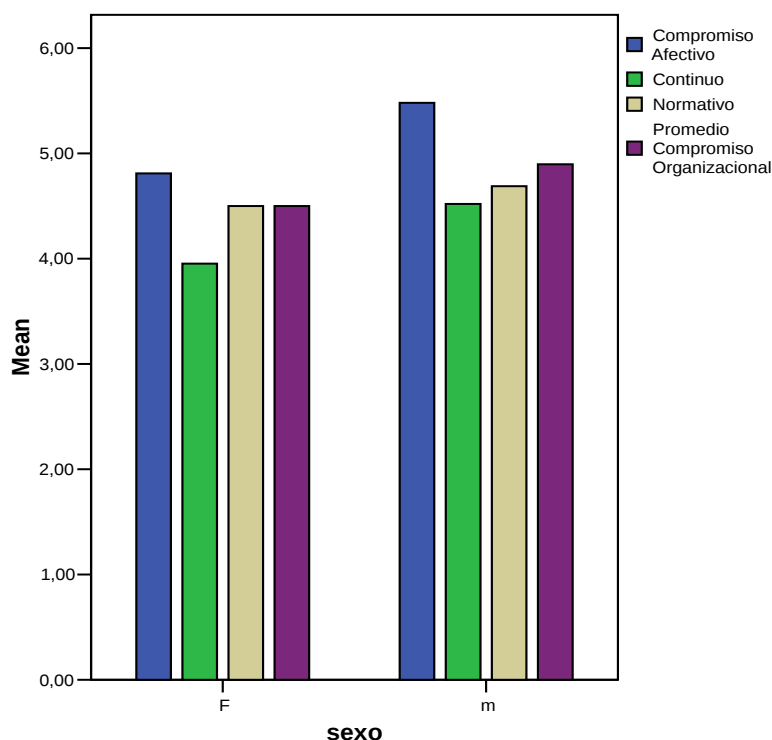
En este estudio se puede observar que la mayoría de los trabajadores temporales, reflejan una tendencia hacia el compromiso alto. Se puede inferir que esto ocurre debido a la naturaleza del trabajo temporal, en donde son predominantes los trabajadores jóvenes, los cuales tienen un alto deseo de permanecer en la empresa usuaria.

Hay una mayor relación entre el deseo de permanecer en la empresa (Compromiso Afectivo) y el compromiso organizacional (0,682 al 99% de confianza de correlación de Pearson) que la relación existente entre la edad y el compromiso organizacional (-0,133 según correlación de Pearson) (Ver anexo D ). Por lo tanto se infiere que no hay relación significativa entre la edad y el compromiso organizacional.

### 3.2 - Relación entre Compromiso Organizacional y Sexo

**Tabla N° 51 Relación entre Compromiso Organizacional y Sexo**

|                           |      |               | sexo   |        | Total  |
|---------------------------|------|---------------|--------|--------|--------|
|                           |      |               | F      | m      |        |
| Compromiso Organizacional | 2,00 | Count         | 0      | 1      | 1      |
|                           |      | % within sexo | ,0%    | 1,3%   | ,8%    |
|                           | 3,00 | Count         | 6      | 10     | 16     |
|                           |      | % within sexo | 14,3%  | 13,0%  | 13,4%  |
|                           | 4,00 | Count         | 17     | 13     | 30     |
|                           |      | % within sexo | 40,5%  | 16,9%  | 25,2%  |
|                           | 5,00 | Count         | 11     | 26     | 37     |
|                           |      | % within sexo | 26,2%  | 33,8%  | 31,1%  |
|                           | 6,00 | Count         | 8      | 26     | 34     |
|                           |      | % within sexo | 19,0%  | 33,8%  | 28,6%  |
|                           | 7,00 | Count         | 0      | 1      | 1      |
|                           |      | % within sexo | ,0%    | 1,3%   | ,8%    |
| Total                     |      | Count         | 42     | 77     | 119    |
|                           |      | % within sexo | 100,0% | 100,0% | 100,0% |



**Gráfico N° 8 Relación entre Compromiso Organizacional y Sexo**

En la tabla N° 51 puede apreciarse que un 67,6 % de los hombres obtuvieron un nivel de compromiso entre 5 y 6, mientras que un 54,8 % de las mujeres se encuentran entre el nivel 3 y 4. Esto refleja un mayor compromiso de los trabajadores del género masculino sobre el femenino. Es importante señalar que el compromiso afectivo presenta una diferencia de mayor amplitud entre los dos géneros que las observadas entre el normativo y el continuo.

En estudios previos resalta el trabajo realizado por Grosky (1966; cp.Garber 2001) quien asegura que el compromiso organizacional es mayor en las mujeres. Similares resultados obtuvieron tesis de la Universidad Católica Andrés Bello (Cardozo y Goncalvez, 1998; Rojas y Sanchez, 2001). La situación contraria, es decir, estudios que concluyan que el compromiso es mayor en hombres que en mujeres se presenta en la tesis de Garber (2001). Por

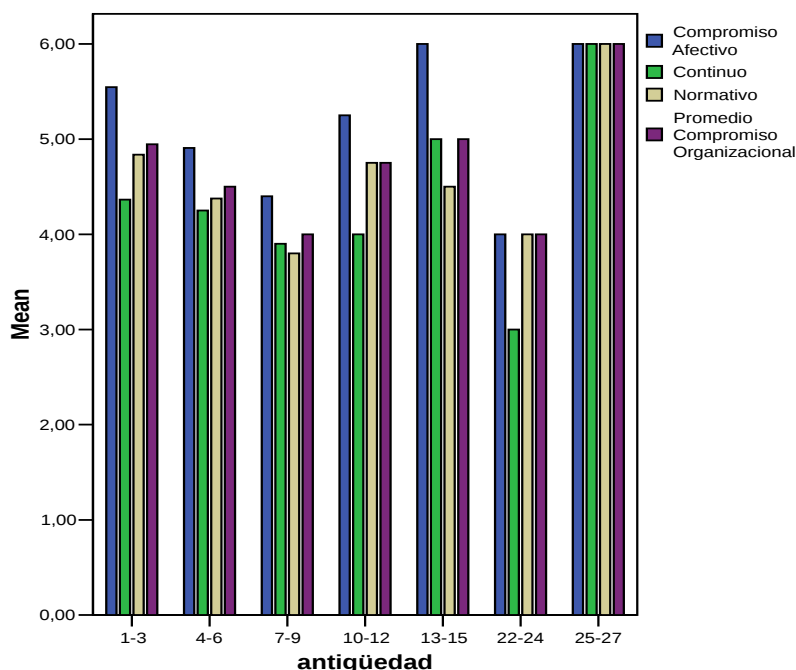
otro lado otros investigadores no han obtenido resultados que le permitan establecer una relación significativa ente el sexo y el compromiso (Maberti 2001; Marín 2003).

En cuanto a la correlación puede apreciarse que existe una alta relación (con 99 % de confiabilidad) entre el sexo y el compromiso afectivo. También hay relación con el componente normativo pero en una proporción menor (95% de confiabilidad) (Ver Anexo D). Por su parte la dimensión continua no tiene correlación significativo con el sexo, lo mismo ocurre con el compromiso organizacional en general. En base a lo anterior expuesto puede deducirse que el genero masculino refleja una actitud mas favorable hacia la organización con alta intensidad, donde hay una mayor identificación asociada a la lealtad y sentido de obligación con la empresa, que el genero femenino.

### 3.3 - Relación entre Compromiso Organizacional y Antigüedad

**Tabla N° 52 Relación entre Compromiso Organizacional y Antigüedad**

|                           |                     |                     | Antigüedad |         |         |        |        |        |        | Total |
|---------------------------|---------------------|---------------------|------------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|-------|
|                           |                     |                     | 1-3        | 4-6     | 7-9     | 10-12  | 13-15  | 22-24  | 25-27  |       |
| Compromiso Organizacional | 2,00                | Count               | 0          | 1       | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 1     |
|                           |                     | % within antigüedad | ,0%        | 3,1%    | ,0%     | ,0%    | ,0%    | ,0%    | ,0%    | 1,0%  |
|                           | 3,00                | Count               | 3          | 9       | 4       | 0      | 0      | 0      | 0      | 16    |
|                           |                     | % within antigüedad | 5,5%       | 28,1%   | 40,0 %  | ,0%    | ,0%    | ,0%    | ,0%    | 15,2% |
|                           | 4,00                | Count               | 15         | 6       | 2       | 2      | 1      | 1      | 0      | 27    |
|                           |                     | % within antigüedad | 27,3%      | 18,8%   | 20,0 %  | 50,0%  | 50,0%  | 100,0% | ,0%    | 25,7% |
|                           | 5,00                | Count               | 20         | 5       | 4       | 1      | 0      | 0      | 0      | 30    |
|                           |                     | % within antigüedad | 36,4%      | 15,6%   | 40,0 %  | 25,0%  | ,0%    | ,0%    | ,0%    | 28,6% |
|                           | 6,00                | Count               | 16         | 11      | 0       | 1      | 1      | 0      | 1      | 30    |
|                           |                     | % within antigüedad | 29,1%      | 34,4%   | ,0%     | 25,0%  | 50,0%  | ,0%    | 100,0% | 28,6% |
|                           | 7,00                | Count               | 1          | 0       | 0       | 0      | 0      | 0      | 0      | 1     |
|                           |                     | % within antigüedad | 1,8%       | ,0%     | ,0%     | ,0%    | ,0%    | ,0%    | ,0%    | 1,0%  |
| Total                     | Count               | 55                  | 32         | 10      | 4       | 2      | 1      | 1      | 105    |       |
|                           | % within antigüedad | 100,0 %             | 100,0 %    | 100,0 % | 100,0 % | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |       |



**Gráfico N° 9 Relación entre Compromiso Organizacional y antigüedad**

En la tabla N° 52 puede apreciarse que la mayoría de los individuos que tienen una antigüedad entre 1 y 3 meses presentan una media de 5 puntos, mientras que el 34.4% de los trabajadores que poseen una permanencia entre 4 y 6 meses en la empresa usuaria arrojan una media de 6 puntos; de igual forma es importante acotar que los individuos que poseen una antigüedad entre 7 y 9 meses tienen igual proporción en porcentaje entre las medias 3 y 5. El total de trabajadores presentan una media de 5 y 6 con igual porcentaje.

Según Allen y Meyer (1997) a mayor antigüedad hay un mayor grado de compromiso, esto se explica con el hecho de que al pasar mas tiempo en la empresa se adquieren y viven experiencias que genera un vínculo positivo.

Aunque en el gráfico se puede apreciar que el compromiso va disminuyendo a medida que va aumentando la antigüedad, se concluye que en este estudio no se encontró una relación significativa entre la antigüedad y el compromiso organizacional con sus dimensiones (Ver anexo D), se infiere que esto ocurre debido a que los intervalos de antigüedad son muy cortos,

---

es decir, no se va a encontrar una relación significativa con una diferencia de meses de permanencia en la empresa.

## VII. CONCLUSIONES

Se determinó el Compromiso Organizacional de los trabajadores de empresas de trabajo temporal con la empresa usuaria, dando éste como resultado una media de 4,7. De este punto se deduce que se habla de un grupo con niveles de compromiso medio, lo que refleja el predominio de una actitud favorable hacia la organización donde el individuo siente obligación, lealtad o identificación con la empresa así como algún costo asociado con dejar la organización.

Con respecto a las dimensiones, estas arrojaron una media de 4,62 en el componente normativo; 4,32 en el continuo y 5,25 en el afectivo; categorizando todos los tipos de compromiso en el nivel medio.

De las tres dimensiones la predominante en los trabajadores de ETTs es la afectiva. Esto refleja una relación intensa y actitud favorable con la empresa usuaria en lo relativo a la identificación e involucramiento. Se evidenció un gran interés por parte de los trabajadores de permanecer en la empresa usuaria, lo que repercute en un nivel alto de compromiso afectivo con la misma.

El componente continuo fue el que mostró niveles más bajos, pero de igual forma alcanza los valores para considerarse compromiso medio, lo que refleja una relación intensa donde el individuo siente haber hecho inversiones en la organización y considera medianamente factible alcanzar otras alternativas al abandonar la empresa. Se infiere que los trabajadores temporales consideran haber invertido tiempo y esfuerzo en su intención de ser aceptados como personal de la nómina de la empresa cliente; pero que sin embargo el compromiso continuo no destaca en su media por la naturaleza del trabajo temporal, donde la antigüedad es poca y no poseen beneficios acumulados significativos; aparte de que los trabajadores están preparados para en cualquier momento culminar un contrato e iniciar la búsqueda de otras alternativas laborales. Por todo estos no se asocian grandes costos al abandono de la organización.

En el caso del compromiso normativo también se obtuvo un nivel medio, que representa una relación intensa donde el individuo siente obligación y lealtad para con la organización. Esto puede relacionarse con el hecho de que los trabajadores temporales procuran actuar de modo incondicional para establecer una mejor relación con la empresa cliente.

Con respecto a las variables demográficas no se encontró relación significativa entre edad y compromiso, probablemente porque se trata en su mayoría de trabajadores jóvenes, que presentan un nivel medio de compromiso. Lo mismo ocurre con la antigüedad, porque la diferencia entre el tiempo en la organización es de meses, y por ende no hay diferencias significativas en el compromiso de los trabajadores. Para poder establecer una relación entre compromiso y antigüedad habría que estudiar una población con rangos mayores de antigüedad (años en la empresa).

Por su parte la relación entre sexo y compromiso organizacional si arrojó resultados de los cuales se puede concluir que es mayor el compromiso de los hombres que el de las mujeres especialmente en las dimensiones afectiva y normativa. El género masculino refleja una actitud mas favorable hacia la organización con alta intensidad, donde hay una mayor identificación asociada a la lealtad y sentido de obligación con la empresa, que el genero femenino.

Se concluye que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores temporales con las empresas usuarias ubicadas en el Distrito Capital es medio, con predominio de la dimensión afectiva y con una tendencia al deseo de permanencia en la organización. No se encontró relación significativa entre compromiso y antigüedad ni edad. Pero si se obtuvo que los hombres están más comprometido que las mujeres en los planos afectivo y normativo.

De todo esto se infiere que los trabajadores de ETTs no laboran en estas empresas porque sientan preferencia por el tipo de relación laboral y sus ventajas, sino por ser la oportunidad de trabajo que consiguen. Ante la crisis económica del país y los altos niveles de desempleo los individuos se ven forzados a tomar el trabajo temporal. Una vez contratados anhelan la estabilidad de un cargo fijo, con mejores beneficios, que le permitan optimizar su situación económica y laboral. Para ser admitidos en la organización cliente y que esta los pase a su plantilla de personal, buscan demostrar su disposición, lealtad y alineación con los

---

objetivos y valores de la empresa, en una especie de intento por justificar su contratación como algo que realmente le conviene a la organización.

Se concluye que el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores temporales con las empresas usuarias ubicadas en el Distrito Capital es medio, con predominio de la dimensión afectiva. No se encontró relación significativa entre compromiso y antigüedad ni edad. Pero si se obtuvo que los hombres están más comprometido que las mujeres en los planos afectivo y normativo.

El compromiso denota el interés de los trabajadores por dejar su calidad de temporales, siendo el deseo de permanencia, según lo inferido en el presente estudio, el motivante de los niveles medios con tendencia a altos del compromiso organizacional para con la empresa usuaria.

## RECOMENDACIONES

Con la finalidad de enriquecer los conocimientos respecto a la temática expuesta en la presente investigación se proponen los siguientes estudios:

- Realizar una investigación comparativa que contraste el compromiso de los trabajadores temporales con el de trabajadores fijos adscritos a la nómina de la empresa cliente.
- Repetir este estudio cuando mejore la situación económica del país, especialmente la tasa de desempleo, para conocer el compromiso en trabajadores que laboren para ETTs por una preferencia real por esta forma de empleo.
- Desarrollar un estudio que profundice la relación entre el compromiso organizacional y el sexo, indagando en las posibles causas de esta.
- Realizar un estudio descriptivo que explique las causas por las cuales el compromiso afectivo es mayor que el normativo y el continuo en los trabajadores de empresas de trabajo temporales.
- Estudiar el compromiso organizacional de los trabajadores temporales con las ETTs.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ADECCO, Utilizando nuestra creatividad para afrontar los cambios... Las ETT como una opción única e inteligente. Octubre 2004.
2. ALLEN, N y MEYER, J (1997): **Commitment in the work place.** Sage Publications. California.
3. ALEMÁN, M y GONZÁLEZ, M (1997): **Las propiedades motivantes del puesto como predictorias del compromiso organizacional en una empresa del sector ferretero.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
4. BARRIOS, M (2003): **Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales.** Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
5. BOHORQUEZ, B y VASQUEZ, D (2002): **Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de recursos humanos en dos empresas de trabajo temporal ubicadas en el Área Metropolitana de Caracas, 2001- 2002** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
6. CABRÉ, A y MEJÍAS, M (1998): **Relación entre el compromiso organizacional y la resistencia presente : en los procesos de cambio en los empleados de una empresa del sector petrolero.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

- 
7. CARBALLO M., César (2000): **Derecho Laboral venezolano: Ensayos.** Publicaciones UCAB. Caracas.
  8. CARDOZO, A y GONCALVES, L (1998): **Relación entre compromiso organizacional y rotación voluntaria de personal.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
  9. CASTILLEJO, V y VELOZA, Y (2002): **Empresas de Trabajo Temporal en Venezuela: un diagnóstico aproximado sobre sus rasgos organizacionales.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
  10. CEDEÑO, M y PIRELA, L (2002): **Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicios en procesos de fusión.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
  11. CONTRERAS, L y LUJANO, Ch (1999): **El Compromiso Organizacional en trabajadores accionistas.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales, UCAB, Caracas.
  12. CUBEROS, A y DUGARTE, M (1999): **Congruencia entre valores individuales y organizacionales y su relación con el compromiso organizacional.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
  13. DAVIS, Keith (1998): **El comportamiento humano en el trabajo.** Editorial McGraw Hill.
  14. DURREGO, A Y ECHEVERRIA, N (1999): **Relación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales, UCAB, Caracas.

- 
15. GARBER, J (2001): **Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en una empresa de correo y mensajería del sector privado.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
  16. GIMÉNEZ, O. (1998): **Congruencia entre valores individuales y organizacionales predictor del Compromiso Organizacional.** UCAB, Caracas.
  17. HERNÁNDEZ, R. y otros (1998): **Metodología de la investigación.** Editorial McGraw Hill. México.
  18. MABERTI, F (2001): **El Apoyo organizacional percibido, la edad, la antigüedad y el nivel del cargo como predictores del compromiso organizacional.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
  19. MARÍN, M (2003): **Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas
  20. MARTINS y PALELLA (2004): **Metodología de la investigación cuantitativa** Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
  21. MATHIEU, J y ZAJAC, D (1990): **A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment.** Psychological Bulletin, N°108, Vol.2.
  22. MORROW, P.C y Mc ELROY, J (1993): **Introduction understanding and managing loyalty in a multi-commitment world.** Journal of Business research, N°26.

- 
23. O'REILLY, C Y CHATMAN, J (1986): **Organizacional commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior.** Journal of applied psychology. N° 71, Vol 3.
24. PÉREZ, A (2002): **Guía metodológica para Anteproyectos de Investigación.** Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
25. PÉREZ, C (1999): **Relación entre la motivación laboral y el compromiso del individuo con la organización.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
26. PESTANA, A y VELA, O (2003): **Relación entre la congruencia de los valores individuales y valores organizacionales con el compromiso organizacional** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
27. PIÑERO, Ana María (2001): **Relación entre el tipo de comercio laboral y el Compromiso Organizacional.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales, UCAB, Caracas.
28. PONCE, L y VERA, B (2003): **Percepción de inseguridad laboral y su relación con el compromiso organizacional.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
29. RAYDÁN, M y SILVA, D (2000): **La Comunicación entre el supervisor y el supervisado y su incidencia en la organización : en cuanto a satisfacción personal y compromiso organizacional** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

- 
30. **Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo.** Gaceta Oficial N° 5.292, extraordinario del 25 de Enero de 1997.
31. RICO, P y RODRÍGUEZ, C (1998): **Compromiso Organizacional y desempeño laboral.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales, UCAB, Caracas.
32. ROBBINS, S (1986): **Comportamiento Organizacional.** Editorial Prenice Hall Hispanoamericana S.A. México.
33. ROJAS, R y SÁNCHEZ, Y (2001): **Relación entre variables sociodemográficas, compromiso organizacional, locus de control y apoyo social, sobre el nivel de estrés en estudiantes de postgrado** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
34. SÁNCHEZ, G (2000): **Relación entre el compromiso organizacional y la resistencia al cambio.** Tesis inédita de Licenciatura de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
35. URQUIJO, J (1995): **Teoría de las relaciones sindicato – gerenciales.** Universidad Católica Andrés Bello.

**ELECTRÓNICAS:**

1. ANTÓN, C y GONZÁLEZ, L: **Examen de la relación entre el compromiso organizacional afectivo y continuo.**  
<http://copsa.cop.es/congresoiberoa/base/trabajo/orgr35.htm>
2. ARIAS, F. 2001. **“El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento”** *Contaduría y Administración*. Enero-Marzo. Núm. 200. pp. 5-11. DF, México  
<http://www.joseacontreras.net/rechum/CompromisoPersonal.htm>
3. BAYONA, C ; GOÑI, S y MADORRÁN,C: **Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos**  
<http://www.unavarra.es/organiza/gempresa/wkpaper/dt33-99.pdf>
4. BIASCA, Rodolfo: **Hay que apostarle a las alianzas estratégicas.**  
<http://www.colciencias.gov.co/agenda/pn39.html>
5. GRAJALES, Tevni: **Escala del grado de compromiso de los empleados universitarios ASD.** <http://www.tgrajales.net/compinstit.pdf>
6. IGLESIAS, D: **Consecuencias de la flexibilización del trabajo.**  
<http://www.galeon.com/grupogest/articulos/art0007.htm>
7. LUCENA, H: **Un marco explicativo de la flexibilización laboral y se sus aplicaciones en Venezuela.** <http://utal.org/movimiento/12.htm>
8. MARTINEZ, M: **Las empresas de trabajo temporal: aproximación a su desarrollo.**  
<http://www.sociologicus.com/tusarticulos/ett.htm>

9. MONEREO, J y MORENO, M: **Las empresas de trabajo temporal en el marco de las nuevas formas de organización empresarial.**

<http://www.mtas.es/publica/revista/numeros/48/Est02.pdf>

10. PETRELLA, Ricardo: **Los principales retos económicos de la globalización actual.**

<http://www.usal.org/economia/retos1.htm>.

11. RUBIO, C y GONZÁLEZ, L: **Examen de la relación entre el Compromiso Organizacional afectivo y continuo.**

<http://copsa.cop.es/congresoiberoa/base/trabajo/orgr33.htm>

12. VARONA, F: **Conceptualización y supervisión de la comunicación y el compromiso organizacional.** Dia.Logos de la comunicación N1 35-1993 pp 68-77

[http://cfds.sjsu.edu/professors/Varona\\_new/ConceptSuperCyCompOrgDialogos1993.pdf](http://cfds.sjsu.edu/professors/Varona_new/ConceptSuperCyCompOrgDialogos1993.pdf)

13. <http://www.sipcah.com>

14. <http://www.mtgservicios.com>

15. <http://www.jmcorps.com><sup>o</sup>

16. <http://www.arkania.org/~edux/ett.htm>

17. <http://cber.nlu.edu/DBR/h2.htm>

18. [http://laempresa.net/noticias/2000/0011/20001128\\_16.htm](http://laempresa.net/noticias/2000/0011/20001128_16.htm)

19. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsourcingantonio.htm>

20. <http://web.usal.es/~ggdaca/WebPersonalCompromisoOrg.htm>

## **ANEXOS.**

**A. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**B. CUADRO RESUMEN DE ESTUDIOS DE COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL REALIZADOS EN LA UCAB.**

**C. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

**D. TABLA DE CORRELACIONES DE VARIABLES**

**E. MATRIZ DE DATOS.**

## ANEXO A- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente instrumento tendrá como fin determinar el Compromiso Organizacional de trabajadores de Empresas de Trabajo Temporal con la empresa cliente, objetivo planteado en una tesis de grado de la Universidad Católica Andrés Bello que actualmente se esta llevando a cabo. El instrumento presenta una serie de afirmaciones donde usted deberá responder si esta de acuerdo o en desacuerdo con lo planteado, coloque una “X” en el recuadro que mejor exprese su opinión. Se le agradece marcar una sola equis por afirmación.

La información que se recabe será utilizada con fines estrictamente académicos y recibirá tratamiento confidencial. Se le agradece su colaboración y tiempo prestado.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Antigüedad: \_\_\_\_\_

| ITEMS                                                                                                         | Totalmente en<br>desacuerdo | Moderadament<br>e en<br>desacuerdo | Débilmente en<br>desacuerdo | Ni de acuerdo<br>ni desacuerdo | Débilmente de<br>acuerdo | Moderadament<br>e de acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Si yo no hubiera invertido tanto de mi mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.    |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.              |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.       |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.                      |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones.                                      |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización                                         |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.                                         |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Esta organización merece mi lealtad                                                                           |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Realmente siento los problemas de mi organización como propios.                                               |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.                                           |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.                     |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Esta organización tiene para mi un alto grado de significación personal                                       |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Le debo muchísimo a mi organización                                                                           |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| No me siento como parte de la familia en mi organización                                                      |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.                                          |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas. |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| Sería muy difícil para mi en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.                        |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |
| No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.                                                  |                             |                                    |                             |                                |                          |                              |                          |

### ANEXO B - CUADRO RESUMEN DE ESTUDIOS DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL REALIZADOS EN LA UCAB

| Autor                                 | Título                                                                                                                    | Conclusiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alemán, María y Gonzalez, M. (1997)   | Las propiedades motivantes del puesto como predictorias de compromiso organizacional en una empresa del sector ferretero. | Se encontró una correlación significativa entre las propiedades motivantes del puesto de trabajo como predictores del compromiso del individuo. Si la persona se encuentra motivada es porque su puesto de trabajo le genera motivación intrínseca dentro de los parámetros que implica la tarea y el puesto como tal y a partir de esto se logra el compromiso organizacional.     |
| Contreras, Linneth y Lujano, C (1999) | Compromiso organizacional en trabajadores accionistas                                                                     | El compromiso de los trabajadores accionistas se encuentra en un nivel medio con predominio del tipo afectivo. Se determinó que a mayor participación mayor nivel de compromiso.                                                                                                                                                                                                    |
| Cuberos, Adriana y Dugarte, M. (1999) | Congruencia entre valores individuales y organizacionales y su relación con el compromiso organizacional                  | La congruencia de valores individuales y organizacionales se correlaciona positivamente con el compromiso organizacional, pero la correlación es débil y tiende a determinar menos la variabilidad del compromiso en la medida en que aumenta la antigüedad, mientras que la correlación de las variables con respecto a nómina no reflejó variabilidad entre empleados y gerentes. |
| Piñero, Ana (2001)                    | Relación entre el tipo de contrato laboral y el compromiso organizacional                                                 | No se encontraron diferencias significativas entre ninguno de los componentes del compromiso organizacional y el tipo de contrato laboral (determinado e indeterminado).                                                                                                                                                                                                            |
| Ponce, Luis y Vera, B. (2003)         | Percepción de inseguridad laboral y su relación con el compromiso organizacional                                          | No existe relación lineal entre inseguridad laboral y compromiso organizacional, Los resultados dan una correlación negativa y sumamente débil. Cuando la inseguridad laboral aumenta o disminuye no se pueden predecir cambios del compromiso organizacional.                                                                                                                      |

**ANEXO C – CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

—

**R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )**

|                |         |          |         |                 |
|----------------|---------|----------|---------|-----------------|
| Statistics for | Mean    | Variance | Std Dev | N of            |
| SCALE          | 84,2128 | 314,3413 | 17,7297 | Variables<br>18 |

**Item-total Statistics**

|          | Scale<br>Mean<br>if Item<br>Deleted | Scale<br>Variance<br>if Item<br>Deleted | Corrected<br>Item-<br>Total<br>Correlation | Alpha<br>if Item<br>Deleted |
|----------|-------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|
| CULRENUN | 80,4362                             | 268,7002                                | ,5833                                      | ,7820                       |
| DEBOORG  | 79,3936                             | 274,4993                                | ,5945                                      | ,7833                       |
| DIFDEJOR | 79,6170                             | 267,5077                                | ,5662                                      | ,7826                       |
| FELTRABO | 79,3191                             | 273,1013                                | ,5500                                      | ,7848                       |
| INVERORG | 80,7234                             | 294,6323                                | ,1880                                      | ,8085                       |
| LEALTADO | 78,4787                             | 275,9727                                | ,5642                                      | ,7850                       |
| NOEMOLOR | 78,7021                             | 296,1254                                | ,2360                                      | ,8034                       |
| NOFAMIOR | 79,1809                             | 302,8809                                | ,1011                                      | ,8123                       |
| NOOBLIGO | 79,2553                             | 300,1707                                | ,1482                                      | ,8091                       |
| NORENOBL | 80,0106                             | 282,2902                                | ,3777                                      | ,7957                       |
| NOSENTOR | 78,7660                             | 297,4285                                | ,2507                                      | ,8023                       |
| ORGSIGPE | 78,7021                             | 277,5447                                | ,5615                                      | ,7856                       |
| PERNECED | 78,7766                             | 277,9388                                | ,5072                                      | ,7880                       |
| PROBORGP | 78,9468                             | 282,3950                                | ,4874                                      | ,7899                       |
| RENUMENO | 81,0638                             | 276,2324                                | ,4630                                      | ,7900                       |
| RENUNESC | 80,3511                             | 292,4668                                | ,2090                                      | ,8075                       |
| RENUNINT | 79,7553                             | 275,4341                                | ,4467                                      | ,7910                       |
| VENTJNOR | 80,1383                             | 289,6903                                | ,2388                                      | ,8057                       |

**Reliability Coefficients**

N of Cases = 94,0

N of Items = 18

Alpha = ,8043

## ANEXO D – TABLA DE CORRELACIONES DE VARIABLES

## Anexo D1- Correlación entre Compromiso Organizacional y Edad

|                                  |                     | Edad     | Compromiso Afectivo | Continuo | Normativo | Compromiso Organizacional |
|----------------------------------|---------------------|----------|---------------------|----------|-----------|---------------------------|
| <b>Edad</b>                      | Pearson Correlation | 1        | -.035               | -.213(*) | -.083     | -.133                     |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .        | .705                | .020     | .371      | .150                      |
|                                  | N                   | 119      | 119                 | 119      | 119       | 119                       |
| <b>Compromiso Afectivo</b>       | Pearson Correlation | -.035    | 1                   | .108     | .504(**)  | .682(**)                  |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .705     | .                   | .240     | .000      | .000                      |
|                                  | N                   | 119      | 120                 | 120      | 120       | 120                       |
| <b>Continuo</b>                  | Pearson Correlation | -.213(*) | .108                | 1        | .465(**)  | .692(**)                  |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .020     | .240                | .        | .000      | .000                      |
|                                  | N                   | 119      | 120                 | 120      | 120       | 120                       |
| <b>Normativo</b>                 | Pearson Correlation | -.083    | .504(**)            | .465(**) | 1         | .839(**)                  |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .371     | .000                | .000     | .         | .000                      |
|                                  | N                   | 119      | 120                 | 120      | 120       | 120                       |
| <b>Compromiso Organizacional</b> | Pearson Correlation | -.133    | .682(**)            | .692(**) | .839(**)  | 1                         |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .150     | .000                | .000     | .000      | .                         |
|                                  | N                   | 119      | 120                 | 120      | 120       | 120                       |

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Anexo D2 – Correlación entre Compromiso Organizacional y Sexo**

|                                      |                     | <b>Compromiso<br/>Afectivo</b> | <b>Continuo</b> | <b>Normativo</b> | <b>Compromiso<br/>Organizacional</b> | <b>Sexo</b> |
|--------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------|------------------|--------------------------------------|-------------|
| <b>Compromiso Afectivo</b>           | Pearson Correlation | 1                              | .108            | .504(**)         | .682(**)                             | .258(**)    |
|                                      | Sig. (2-tailed)     | .                              | .240            | .000             | .000                                 | .005        |
|                                      | N                   | 120                            | 120             | 120              | 120                                  | 119         |
| <b>Continuo</b>                      | Pearson Correlation | .108                           | 1               | .465(**)         | .692(**)                             | .185(*)     |
|                                      | Sig. (2-tailed)     | .240                           | .               | .000             | .000                                 | .044        |
|                                      | N                   | 120                            | 120             | 120              | 120                                  | 119         |
| <b>Normativo</b>                     | Pearson Correlation | .504(**)                       | .465(**)        | 1                | .839(**)                             | .074        |
|                                      | Sig. (2-tailed)     | .000                           | .000            | .                | .000                                 | .421        |
|                                      | N                   | 120                            | 120             | 120              | 120                                  | 119         |
| <b>Compromiso<br/>Organizacional</b> | Pearson Correlation | .682(**)                       | .692(**)        | .839(**)         | 1                                    | .178        |
|                                      | Sig. (2-tailed)     | .000                           | .000            | .000             | .                                    | .052        |
|                                      | N                   | 120                            | 120             | 120              | 120                                  | 119         |
| <b>Sexo</b>                          | Pearson Correlation | .258(**)                       | .185(*)         | .074             | .178                                 | 1           |
|                                      | Sig. (2-tailed)     | .005                           | .044            | .421             | .052                                 | .           |
|                                      | N                   | 119                            | 119             | 119              | 119                                  | 119         |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Anexo D2 – Correlación entre Compromiso Organizacional y Antigüedad**

|                                  |                     | <b>Compromiso<br/>Afectivo</b> | <b>Continuo</b> | <b>Normativo</b> | <b>Compromiso<br/>Organizacional</b> | <b>Antigüedad</b> |
|----------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------|------------------|--------------------------------------|-------------------|
| <b>Compromiso Afectivo</b>       | Pearson Correlation | 1                              | .108            | .504(**)         | .682(**)                             | -.133             |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .                              | .240            | .000             | .000                                 | .177              |
|                                  | N                   | 120                            | 120             | 120              | 120                                  | 105               |
| <b>Continuo</b>                  | Pearson Correlation | .108                           | 1               | .465(**)         | .692(**)                             | -.009             |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .240                           | .               | .000             | .000                                 | .927              |
|                                  | N                   | 120                            | 120             | 120              | 120                                  | 105               |
| <b>Normativo</b>                 | Pearson Correlation | .504(**)                       | .465(**)        | 1                | .839(**)                             | -.086             |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .000                           | .000            | .                | .000                                 | .382              |
|                                  | N                   | 120                            | 120             | 120              | 120                                  | 105               |
| <b>Compromiso Organizacional</b> | Pearson Correlation | .682(**)                       | .692(**)        | .839(**)         | 1                                    | -.087             |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .000                           | .000            | .000             | .                                    | .376              |
|                                  | N                   | 120                            | 120             | 120              | 120                                  | 105               |
| <b>Antigüedad</b>                | Pearson Correlation | -.133                          | -.009           | -.086            | -.087                                | 1                 |
|                                  | Sig. (2-tailed)     | .177                           | .927            | .382             | .376                                 | .                 |
|                                  | N                   | 105                            | 105             | 105              | 105                                  | 105               |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).